

## **Analisis produk layanan rawat inap ibu dalam upaya pemasaran di RS Ibu dan anak Hermina Bekasi tahun 2002**

Etty, Renatha Tiur

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10394&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Bekasi memberikan pelayanan rawat inap khusus untuk wanita, ibu dan anak. Saat ini pemanfaatan rawat inap ibu sangat jauh berbeda dengan pemanfaatan rawat inap anak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan penelitian terhadap produk pelayanan atau analisis produk untuk mengetahui kesenjangan antara keinginan konsumen dan calon konsumen dengan pelayanan saat ini demi meningkatkan pemasaran pelayanan rawat inap ibu. Penelitian ini merupakan studi kasus yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dan menganalisis tentang karakteristik pelanggan, karakteristik calon konsumen, karakteristik produk, kebijakan manajemen rumah sakit, keinginan konsumen serta calon konsumen terhadap layanan rawat inap. Metode yang digunakan adalah dengan cara survey dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dan calon konsumen mempunyai keinginan-keinginan terhadap aspek-aspek dalam pelayanan rawat inap yang perlu mendapat perhatian rumah sakit untuk peningkatan pemasaran rawat inap ibu RSIA Hermina Bekasi serta adanya pasar sasaran yang dapat diraih. RSIA Hermina Bekasi harus mengoptimalkan kualitas pelayanannya yang disesuaikan dengan keinginan konsumen dan calon konsumen serta meningkatkan upaya pemasaran dengan usaha promosi yang spesifik.

Product Analysis on Inpatient Mother Care Services for Marketing Measures at Hermina Bekasi Hospital, 2002

Hermina Bekasi Hospital carried out inpatient mother care services especially for woman, mother and child. In this recent, bed occupancy for mother so far differently with bed occupancy for child. One of these efforts can be done is the research on product service or product analysis to know the differentiation between customer wishes and customer candidate wishes, to increase promotion for inpatient mother care services. This research is a case study to figure out the information and analysis on customer characteristics, customer candidate characteristics, product characteristics, hospital management policy, customer and candidate customer wishes to inpatient mother care services. The method used by survey and in depth interview. The result figure out that customer and customer candidate have wishes the aspects of inpatient mother care services which necessarily hospital intention for increasing the market and target market can be achieved. Hermina Bekasi Hospital obliged to optimize the service quality inline with customer and customer candidate wishes, and increasing the efforts marketing with specific promotion matters.