

Bauran pemasaran jasa unit rawat jalan di rs sumber waras kabupaten cirebon berdasarkan harapan dan pengalaman pelanggan tahun 2011

Setiamiharja, Wawat

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=73791&lokasi=lokal>

Abstrak

RS Sumber Waras merupakan rumah sakit swasta yang melayani pelayanan rawat jalan, dan rawat inap. Dari laporan tahunan RS Sumber Waras, menunjukkan jumlah kunjungan poliklinik rata-rata per hari hanya 51 pasien/hari untuk seluruh poliklinik. Hal ini sangatlah sedikit dan perlu ditingkatkan jumlah kunjungan terutama poliklinik bedah, kebidanan dan kandungan, anak, penyakit dalam. Hal utama nya adalah belum adanya bauran pemasaran yang jelas di RS Sumber Waras. Tujuan penelitian ini mengetahui bagaimana harapan dan pengalaman pelanggan terhadap bauran pemasaran jasa poliklinik RS Sumber Waras. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional, dilaksanakan bulan april-mei 2011. Responden berjumlah 129 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner, dilakukan pengolahan analisa univariat dan importance and performance analysis. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan pada semua unsur bauran pemasaran yang ada. Pada Importance and performance analysis, gap terbesar juga terdapat pada unsur bauran pemasaran process. Beberapa aspek ada yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan guna meningkatkan utilitas unit rawat jalan. Beberapa hal yang penting yang perlu di lakukan RS Sumber Waras adalah untuk meningkatkan kinerja petugas pemberi pelayanan di unit rawat jalan dan dilakukan pelatihan service excellent kepada petugas, mengevaluasi kembali prosedur pelayanan, melakukan program antar jemput pasien, komitmen dokter terhadap jadwal. Kata Kunci : Bauran pemasaran, harapan pelanggan, pengalaman pelanggan

Sumber Waras hospital is private hospital with services in outpatient and inpatient. From data base Sumber Waras hospital, show on visiting outpatient is 51 patient per days in total outpatient per days. That why, outpatient concern to increase visiting patient at polyclinic surgery, internist, pediatric and obstetric gynecology. Important thing, that why marketing mix outpatient more important The aim of the study is to look How the customer expectation and experience based on marketing mix of outpatient health services at Sumber Waras hospital. The Study is qualitative approach with a cross sectional design from april to may 2011. Total respondents are 129. The data collecting with questioner, and analyzed by a univariate, and also an Importance and performance analysis. The study found from all marketing mix, patient are not satisfied. At Importance and performance analysis found big gap at marketing mix process aspect. Some aspect must to be priority to increase visited and utility outpatient unit. Suggestion on things that should be considered by Sumber Waras hospital are increase the performance of any personnel that giving services at unit of outpatient, and must be involved workshop service excellent, to evaluate the procedure of services at the outpatient unit, making program free delivery ambulance to any customer, increase commitment doctor

Keyword : Marketing mix, customer expectation, customer experience