

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nusratuddin. 2007. *Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Proses Pengambilan Keputusan Memanfaatkan Kembali Poliklinik Kebidanan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Tesis. UNHAS. Makassar
- Amirullah, *Prilaku Konsumen*, Penerbit Graha Ilmu, Jakarta.
- Azwar, A., 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Alma B., 2007. *Menejemen Bisnis*, Kumpulan artikel hasil penelitian bisnis dan jurnal strategic. Alfa Beta Bandung
- Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan: Pembagian Biaya Kesehatan*, 3th ed. Binarupa Aksara. Hal. 128-157.
- Budiwaluyo, w , 1996 *Pemasaran Rumah Sakit Non Profit*. Irsyam ke XLII.
- Belch, George E., & Michael A., Belch., 2001, *Advertising and Promotion*, 5th Edition, McGraw-Hill Companies, Inc.
- Departemen Kesehatan RI (2003) *"Indikator Indonesia Sehat" 2010*
- Departemen Kesehatan RI (2008) *"Profil Kesehatan Indonesia" 2008*
- Diana. I. R., 2008, *"Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan"* Penerbit Mitra Cendekia Press, Jogjakarta.
- Donabedian, A. 1980. *The Defenition of Quality and Approaches to its Assesments*, Ann Arbor Michigan, Health Administration Kesehatan Press.
- Drucker, Peter, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Prentice Hall, New International Inc., New York.
- Engel, J. Et AL. 2000. *Konsumer Behavior*, 6th ed. Binarupa Aksara, Hal. 13
- Fandi Tjiptono , 1998. *Menejemen Jasa*, Yogyakarta, ANDI
- Jacobalis, S., 1987, *Pemasaran Rumah Sakit*, Piper untuk Rapat Kerja Tahunan RS. H. M. Thamrin, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 1202/Menkes/SK/VIII/2003 *"Indikator Indonesia Sehat dan Pedoman Penetapan Provinsi dan Kab/Kota Sehat"*

- Kotler, Philip., 2002, *Marketing Management*, Edisi Milenium, Volume Satu, LPFE UI, Jakarta
- Kotler, Philip., 2003, *Marketing Management*, Edisi Milenium, Volume Tiga, LPFE UI, Jakarta
- Kotler, p. And Any, SH. 2000. *Marketing Management an Asia Perspective*, 1th ed. Prentice Hall.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, 1th ed Salemba Empat.
- Loudon , LD and Blita, 1994, *Consumer Behavior, Concept and Application*, The United States of American By Mc Graw Hill Inc.
- Macstravic, R.E.S., *Marketing by Objectives for Hospitals, An ASPEN*, Maryland.
- Mangkunegara, AA. 2002. *Perilaku Konsumen*, 2th ed. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Randabunga,Adriana. 2010. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Instalasi Eawat Inap di Rumah Sakit Lapangan Kabupaten Mamasa*. Tesis. Program Pascasarjana UNHAS.
- Roland, H.S., dkk., 1984, *Hospital Administration handbook, An ASPEN Publication*, Maryland.
- Sumodinoto,S, 1996, *Pemasaran Sosial Kelangsungan Hidup*, Buletin Pelayanan Kesehatan.
- Sabarguna, Boy S., 2004, *Pemasaran Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Yogyakarta.
- Sabarguna , Boy S, 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit* , Cetakan kedua, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY, Yogyakarta
- Siswanto, 1990, *Management Science*, PT. Alex Media, Jakarta.
- Sudjana, 1992. *Metode Statistika II*, Penerbit: Tarsito, Bandung.
- Suminarta,I.M.R, Chalidyanto,D, *Penelitian Ilmiah Penyusunan Upaya Pemasaran untuk Meningkatkan Pemanfaatan Rawat Inap RSU Negara melalui Anaalisis Faktor Perilaku Konsumen*, Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan , Vol 3, Januari-April 2005.

- Tjiptono. 1998. *Metode Pemasaran*, 1th ed, Konsep Strategi Pemasaran. Penerbit Andi Yogyakarta. Hal. 5-10
- Winardi, 1980, *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, CV. Sinar Baru, Bandung.
- Yazid. 1999, *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*, cetakan I, EKONOSIA Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Zeithmall, VA and Bitner, MJ 1996, *Service Marketing*, MC. Growhill International Edition

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Andi Rukwati Ningsih, merupakan anak pertama dari lima bersaudara, yang lahir dari pasangan H. Andi Abd. Rasyid dan Hj. Andi Rukiah di Makassar pada tanggal 26 Nopember 1969.

Masa Pendidikan penulis diawali di SD Negeri Tauladan Kalukuang Makassar, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 4 Makassar dan tamat dari SMA Negeri 1 Makassar pada tahun 1988. tahun 1989 melanjutkan pendidikan di Universitas Hasanuddin Makassar pada Fakultas Kedokteran Gigi.

Penulis mengabdikan sebagai Dokter Gigi PPT sejak tahun 2002 sampai 2005 di Kabupaten Pangkep dan diterima sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada tahun 2005 di Dinas Kesehatan pada Puskesmas Baloci, tahun 2006 menjadi PNS kemudian pindah tugas ke Kota Makassar pada tahun 2007 di Puskesmas Antang Perumnas Makassar lalu ke Puskesmas Antang Makassar sampai sekarang, selama masa kerja penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat Pascasarjana pada tahun 2009 melalui program Pascasarjana Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Hasanuddin Makassar. Dan dengan dukungan serta doa dari keluarga dibarengi dengan kerja keras, pada tahun 2013 ini penulis berhasil menyelesaikan pendidikan pascasarjana ini dengan baik.

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA STIMULASI PEMASARAN DAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN MINAT MASYARAKAT UNTUK MEMANFAATKAN KEMBALI POLIKLINIK GIGI DAN MULUT RSU HAJI MAKASSAR

Untuk meningkatkan mutu pelayanan RSU Haji Makassar, diminta kesediaan Bapak/Ibu/saudara (i) untuk mengisi pendapat Bapak/Ibu/saudara (i) mengenai pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSU Haji Makassar. Angket ini hanya bersifat akademis untuk kepentingan penelitian dan untuk itu kami akan menjaga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara (i)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Inisial :
2. Umur :
3. jenis kelamin (1). laki (2) perempuan
4. Pendidikan : (1). Tamat SD / sederajat (2). Tamat SLP
(3). Tamat SLA (4). Tamat Akademi / PT
5. Pekerjaan :
(1). Tani / Nelayan (2). PNS / ABRI (3). kary BUMN
(4). Kary swasta (5). Wiraswasta (6). Buruh
(6). Mahasiswa/pelajar (7) Lainnya
6. Jenis Pelayanan
(1) umum (2) Askes (3) Jamkesmas
(4) Jamkesda (5) Lainnya.....
7. Pendapatan :
(1) <Rp.1.000.000 (2) Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
(3) Rp.2.000.000 – Rp. 4.000.000 (4) Rp. 4.000.000–Rp.5.000.000
(5) > Rp. 5.000.000

1. Product

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Saya memperoleh informasi yang jelas terkait jadwal dan jenis pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji Makassar				
2	Poliklinik Gigi RSUD Haji menyediakan pelayanan yang saya butuhkan				
3	Saya memperoleh pelayanan tepat waktu berdasarkan jadwal yang telah ditetapkan				
4	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan saya				
5	Poliklinik gigi RSUD Haji Makassar memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang kebutuhan				

2. Tarif (Price)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Saya memperoleh informasi yang jelas terkait tarif pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
2	Saya memperoleh detail/uraian biaya dari pelayanan yang diberikan di Poliklinik RSUD Haji Makassar				
3	Komponen biaya pelayanan yang ditagihkan sudah sesuai dengan pelayanan yang saya dapatkan				
4	Jumlah biaya pelayanan yang ditagihkan sudah sesuai dengan ketentuan tarif di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
5	Menurut saya, tarif pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji sudah sesuai dengan fasilitas yang tersedia				

3. Letak (*Place*)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Saya dapat menemukan lokasi Poliklinik Gigi RSUD Haji dengan mudah berdasarkan petunjuk yang ada				
2	Saya dapat menemukan gambaran arah lokasi Poliklinik Gigi RSUD Haji pada Peta lingkungan RSUD Haji				
3	Lokasi Poliklinik Gigi dapat diakses dengan mudah dari beberapa arah.				
4	Lokasi Poliklinik Gigi berada di sekitar area pendaftaran dan kasir				
5	Lokasi poliklinik gigi berdekatan dengan area penunjang medis (farmasi, laboratorium, radiologi dsb)				

4. Promosi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Saya dapat menemukan informasi terkait pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji melalui brosur/leaflet ataupun media informasi lainnya (media cetak/elektronik)				
2	Saya mudah memahami informasi pelayanan di poliklinik gigi RSUD Haji yang diberikan melalui media informasi yang ada				
3	Poliklinik Gigi RSUD Haji menyediakan paket pelayanan yang menguntungkan bagi kebutuhan saya				
4	Saya tertarik dengan berbagai keuntungan lain yang ditawarkan dalam pelayanan Poliklinik Gigi RSUD Haji				
5	Saya mendengar banyak kesan positif dari pasien yang pernah memperoleh pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji				

5. Physical evidence

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Kapasitas ruangan Poliklinik Gigi RSUD Haji sudah memadai dalam menunjang pemberian pelayanan .				
2	Poliklinik Gigi RSUD Haji memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				
3	Tempat duduk yang tersedia di area Poliklinik Gigi RSUD Haji sudah memadai dan nyaman				
4	Saya merasa nyaman ketika berada di dalam ruangan Poliklinik Gigi RSUD Haji				
5	Poliklinik Gigi RSUD Haji menyediakan fasilitas/sistem keamanan yang baik dan memadai				

6. Pelayanan Tenaga Poliklinik Gigi (People)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Staf medis telah memberikan informasi media secara jelas terkait pelayanan yang akan diberikan beserta tindak lanjutnya				
2	Petugas/staf medis di Poliklinik Gigi RSUD Haji memiliki kemampuan yang baik dalam menangani kebutuhan saya				
3	Petugas/staf medis di Poliklinik Gigi RSUD Haji telah memberikan pelayanan yang ramah				
4	Petugas/staf medis di Poliklinik Gigi RSUD Haji senantiasa siap membantu dalam menangani kebutuhan saya				
5	Petugas/staf medis di Poliklinik Gigi RSUD Haji berpenampilan bersih, rapi dan menarik.				

7. Prosedur Pelayanan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Prosedur untuk memperoleh pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji tidak berbelit-belit				
2	Petugas RS senantiasa membantu mengarahkan alur pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
3	Sistem antrian di Poliklinik Gigi RSUD Hajiberjalan dengan teratur				
4	Staf medis yang bertugas di Poliklinik Gigi RSUD Hajisudah sesuai dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan				
5	Saya dapat menemukan informasi yang jelas terkait prosedur pengaduan masalah terkait pelayanan yang diberikan				

8. Kelas Sosial

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Tarif Poliklinik gigi di RSUD Haji ini, sesuai dengan status sosial ekonomi Anda				
2	Kemampuan ekonomi saya sudah sesuai dengan fokus segmen pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
3	Saya sering direkomendasikan oleh pihak keluarga maupun kerabat lainnya untuk berobat gigi di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
4	Kualitas pelayanan yang saya dapatkan dalam pelayanan di Poliklinik Gigi RSUD Haji sudah sesuai dengan pengalaman pihak keluarga maupun kerabat lainnya.				

9. Budaya

NO	BUDAYA MASYARAKAT	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	ST	SS
1	Saya lebih memilih untuk berobat gigi di Poliklinik Gigi RSUD Haji karena jenis pelayanannya lebih lengkap				
2	Saya percaya dapat memperoleh penanganan terbaik bagi keluhan saya bila ditangani di Poliklinik Gigi RSUD Haji				
3	Apabila keluhan saya belum teratasi, saya akan tetap melanjutkan pengobatan saya ke Poliklinik Gigi RSUD Haji				
4	Saya sudah sering mendengar informasi tentang pelayanan Poliklinik Gigi RSUD Haji				

Pemanfaatan Kembali Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Selama ini bila saya atau keluarga saya sakit gigi selalu memanfaatkan pelayanan di Poliklinik gigi RSUD Haji Makassar					
2	Dimasa mendatang saya akan selalu memanfaatkan pelayanan di Poliklinik gigi dan Mulut RSUD Haji Makassar bila saya atau keluarga saya sakit gigi					
3	Saya akan pindah ke rumah sakit lain bila tarif di Poliklinik ini di naikkan					
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik gigi dan mulut RSUD Haji Makassar					
5	Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lain walaupun tarifnya lebih murah daripada RS Haji					
6.	Saya tidak akan pindah ke RS lain seandainya ada pelayanan di Poliklinik gigi dan mulut yang tidak memuaskan saya					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
7	Saya tidak hanya memanfaatkan pelayanan di Poliklinik gigi dan mulut saja, tetapi juga akan memanfaatkan pelayanan lain yang disediakan rumah sakit ini bila saya membutuhkan (seperti pelayanan rawat inap,UGD, fisioterapi, dll)					
8	Saya sering menceritakan kepada orang lain bahwa saya telah menerima pelayanan yang memuaskan di poliklinik gigi dan mulut RSU Haji Makassar					
9	Bila ada teman atau keluarga saya yang sakit gigi maka saya menyarankan supaya berobat ke Poliklinik gigi RSU Haji Makassar					
10	Saya akan menyampaikan keluhan kepada petugas bila saya merasa tidak puas supaya pelayanan di RS ini lebih baik.					

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
- ST = Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju