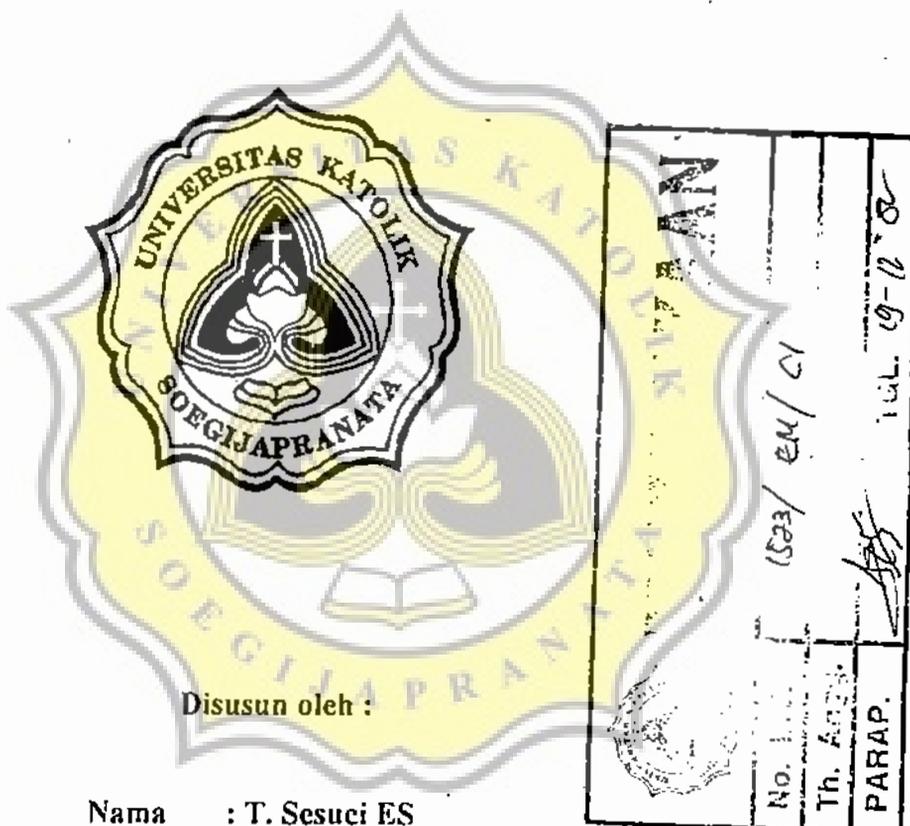




**ANALISIS POSISI PERSAINGAN PADA RUMAH SAKIT
PANTI WILASA "Dr. CIPTO"**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (SI)
pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Nama : T. Sesuci ES
NIM : 97. 30. 3167
NIRM : 97. 6. 111. 02016. 50172
Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : T. SESUCI E.S
NIM : 97.30.3167
NIRM : 97.6.111.02016.50172
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Posisi Persaingan Pada Rumah Sakit Panti Wilasa
" Dr. Cipto "



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul : ANALISIS POSISI PERSAINGAN PADA RUMAH SAKIT PANTI
WILASA “Dr. CIPTO”**

Disusun Oleh :

Nama : T. SESUCI ES.

NIM : 97. 30. 3167

NIRM : 97. 6. 111. 02016. 50172

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji dalam sidang yang

diselenggarakan pada :

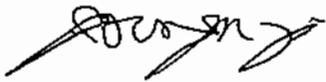
Hari : Sabtu

Tanggal : 16 November 2002

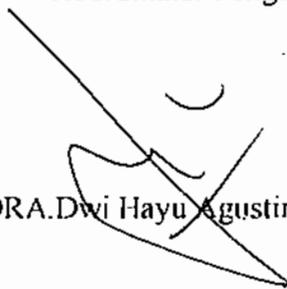
Semarang, 25 November 2002

Pjs Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator Penguji



(DRS.R. Bowo Harcahyo, MBA)



(DRA.Dwi Hayu Agustini, MBA)

ABSTRAKSI

Rumah Sakit adalah salah satu industri jasa dalam sektor pemerintah. Rumah sakit di Indonesia terbagi menjadi Rumah Sakit Swasta dan Rumah sakit Negeri. Keduanya dihadapkan pada tantangan berat yang berkaitan dengan era globalisasi yang diwarnai kompetisi pasar bebas, krisis ekonomi, persaingan mutu, dan tanggung jawab antar Rumah Sakit yang ketat dan besarnya biaya operasional. Meski begitu Rumah Sakit tetap dituntut melaksanakan fungsi sosial. Perubahan di lingkungan internal dan eksternal Rumah sakit menyebabkan pengelola Rumah Sakit berusaha secara sosio-ekonomi dalam mengelola Rumah Sakitnya. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit untuk bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan melalui pasien. Pasien merupakan sumber utama pendapatan Rumah Sakit secara langsung. Hal ini yang mendorong Rumah Sakit melakukan pemasaran, agar pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit bisa dikenal masyarakat dan agar masyarakat dapat tertarik untuk menggunakan pelayanan yang ada. Upaya pemasaran lebih ditekankan pada upaya pemberian pelayanan yang bermutu untuk membangun kepuasan konsumen.

Rumah Sakit yang dijadikan obyek penelitian adalah Rumah Sakit Umum Swasta kelas C, yaitu Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" dengan melakukan perbandingan dengan dua Rumah sakit lain sebagai pesaing yaitu Rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung.

Keberhasilan Rumah Sakit dalam menarik minat pasien rawat inap dapat diukur prosentase diantaranya yaitu dengan BOR dan LOS. Parameter BOR Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" tahun 2001 telah masuk dalam nilai parameter ideal. Kenaikan interval BOR disebabkan karena bertambahnya jumlah pasien setiap tahun. Namun, mengingat beberapa tahun terakhir angka BOR berada di bawah nilai parameter ideal, maka ada kemungkinan juga angka BOR tahun mendatang akan menurun. Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus bisa mengambil peluang yang ada untuk mengantisipasi ancaman dari pesaing yang dapat menurunkan jumlah pasien. Angka parameter LOS Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" menunjukkan angka empat. Artinya rata-rata pasien hanya dirawat selama empat hari. Penyebabnya adalah selain karena sudah sembuh, ada juga pasien yang lebih memilih pengobatan rawat jalan atau menghentikan pengobatan dengan alasan sudah sembuh. Penambahan jumlah tempat tidur dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pasien Rumah sakit khususnya pasien rawat inap akan tempat tidur. Peningkatan jumlah pasien Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", tidak tertutup kemungkinan akan diikuti dengan penurunan jumlah pasien. Mengingat tingginya persaingan yang timbul dari Rumah Sakit Umum lain, juga persaingan dari klinik, praktker dokter dan bidan, serta pengobatan tradisional, maka Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus selalu mengembangkan strategi korporasi dalam upaya meningkatkan jumlah pasien.

Sebelum menetapkan strategi korporasi yang akan diterapkan, Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus mengidentifikasi faktor internal dan faktor eksternal Rumah sakit. Setelah itu baru kemudian merumuskan strategi korporasi apa yang tepat untuk diterapkan.

Peneliti telah menyebarkan 38 kuesioner pra-survei dengan perincian 30 kuesioner pra-survei untuk pasien rawat inap dan 8 kuesioner pra-survei untuk pihak manajemen Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto". Kuesioner pra-survei untuk 30 pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" menyangkut kondisi internal Rumah Sakit. Pertanyaan yang diajukan adalah harapan pasien akan jasa layanan Rumah sakit. Dari 30 pasien diketahui bahwa mereka mengharapkan pelayanan personal, kualitas jasa, tarif dan administrasi yang terjangkau, lokasi, fasilitas, makanan dan menu.

Sedangkan kuesioner untuk 8 manajemen Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" menyangkut kondisi eksternal Rumah Sakit. Diketahui bahwa kondisi eksternal yang bisa menjadi peluang maupun tantangan atau ancaman usaha adalah pesaing dan persaingan, kondisi perekonomian yang kurang baik, budaya hidup sehat, kebijakan pemerintah, kerjasama dengan pihak lain, tingkat pendidikan masyarakat, keadaan alam, kondisi keamanan.

Melihat pentingnya posisi sebelum merumuskan strategi bagi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis posisi persaingan pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Pembatasan masalah penelitian ada dua, yaitu pembatasan data layanan medis Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" dari tahun 1997 sampai 2001, dan penelitian hanya dilakukan pada faktor internal (pelayanan personal, kualitas jasa, tarif dan administrasi, lokasi, fasilitas, makanan dan menu) dan faktor eksternal Rumah Sakit (pesaing dan persaingan, kondisi perekonomian yang kurang baik, budaya hidup sehat, kebijakan pemerintah, kerjasama dengan pihak lain, tingkat pendidikan masyarakat, keadaan alam, dan kondisi keamanan).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui posisi internal dan eksternal Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" di antara pesaing saat ini, dan untuk mengetahui strategi apa yang sebaiknya diterapkan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" berdasarkan posisinya.

Kegunaan penelitian ini bagi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" yaitu dapat membantu memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" dalam menetapkan strategi pemasaran yang tepat. Kegunaan bagi pembaca adalah dapat membantu memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaca bila hendak melakukan penelitian serupa.

Sistematika penulisan sebagai berikut : Bab pertama dibahas mengenai latar belakang penulisan skripsi, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab kedua dibahas tentang tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori yang mendasari penelitian, kerangka pikir penelitian yang merupakan suatu konsep yang melandasi pemikiran penulis dalam melakukan penelitian, definisi operasional tentang variabel atau istilah lain dalam penelitian ini yang dipandang penting. Bab ketiga dibahas tentang obyek penelitian, jenis data, populasi, sampel, responden penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan matrik SWOT. Bab keempat diuraikan tentang gambaran umum Rumah Sakit, gambaran responden, dan analisis SWOT yang terdiri dari pembahasan kekuatan, kelemahan, posisi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" berdasarkan matrik I-E dan berbagai alternatif strategi berdasarkan matrik I-E dan matrik SWOT. Bab

kelima diuraikan tentang kesimpulan dari analisis yang telah dilaksanakan dan saran-saran yang bermanfaat bagi pimpinan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Dalam tinjauan pustaka dikemukakan teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian ini terutama tentang analisis strategi korporasi. Antara lain diungkapkan bahwa persaingan yang meningkat dalam dunia bisnis menyebabkan pengusaha harus mampu mempertahankan produknya dalam persaingan bahkan memenangkan persaingan. Agar dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat, perusahaan harus dapat menerapkan strategi korporasi yang tepat bagi produknya. Hal ini perlu dilakukan perusahaan agar produk perusahaannya tidak tertinggal dalam persaingan.

Obyek penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum", dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung, dimana populasi pasien ketiga Rumah Sakit tersebut tidak dapat diketahui jumlahnya secara pasti, dan juga dari pihak manajemen masing-masing Rumah Sakit. Lokasi penelitian Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" di jalan Dr. Cipto no: 50, Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" di jalan Citarum no: 98 dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung di jalan raya kaligawe km 4. Ketiganya berlokasi di kota Semarang. Jumlah sampel yang diambil untuk Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" 70 pasien, Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" 80 pasien, dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung 40 pasien. Karena keterbatasan waktu, biaya dan tenaga maka peneliti berharap sampel yang berjumlah 190 pasien dapat mewakili keseluruhan populasi yang ada.

Jenis data yang dipergunakan adalah data primer dimana data ini diperoleh langsung dari Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum", dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Data ini diperoleh dengan cara wawancara dan memberikan daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang diisi responden.

Teknik sampling yang digunakan adalah sampling tidak acak (*non random sampling*) dimana anggota populasi tidak diberi peluang yang sama atau dapat dihitung dan untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Jenis penentuan sampel tidak acak menggunakan cara *purposive sampling* yaitu sampling dimana pengambilan sampel harus memenuhi syarat-syarat tertentu yaitu pasien rawat inap yang telah dirawat minimal 2 hari, bukan termasuk pasien dengan penyakit gawat dan dalam kondisi kritis, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak mengalami gangguan jiwa serta bersedia dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner, dan memiliki pertimbangan sendiri dalam memilih Rumah Sakit.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan metode kuesioner. Dalam kuesioner terdapat dua pertanyaan pokok, yaitu variabel faktor internal Rumah Sakit yang bisa menjadi kekuatan atau kelemahan, dan variabel faktor eksternal Rumah Sakit yang bisa menjadi peluang atau tantangan atau ancaman.

Metode analisis data adalah SWOT fungsional dimana data atau informasi yang dianalisis berasal dari satu bidang kegiatan tertentu atau unit kerja tertentu. Dalam penelitian ini bidang kegiatan yang diteliti adalah bidang pemasaran. Cara

untuk menggambarkan analisis SWOT adalah dengan menggambarkan identifikasi SWOT dalam suatu matrik IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan EFE (*External Factor Evaluation*), sehingga manajemen dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas untuk merumuskan langkah-langkah pengembangan. Setelah menentukan IFE dan EFE, rangkuman posisi yang dibuat dapat disajikan dalam suatu matrik Internal-Eksternal (I-E) untuk menggambarkan alternatif kebijaksanaan perusahaan.

Dari analisa diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Dilihat dari kebiasaan pasien Rumah sakit dapat diketahui bahwa pasien yang dirawat berjenis kelamin wanita berusia di bawah 25 tahun (18,58 %), pasien menanggung biaya perawatan dengan penghasilan sendiri (39,48 %), pasien yang dirawat beragama islam (39,48 %), pasien memiliki latar belakang pendidikan SMA (42,63 %), pasien dengan pekerjaan lain-lain (buruh, petani, pendeta, guru) dan berpenghasilan di bawah Rp. 249.000,- (25,08 %).
2. Faktor internal dan eksternal Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" :

Kekuatan (*Strength*).

Kekuatan pertama dalam variabel produk, yaitu : kualitas pelayanan jasa kesehatan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kekuatan kedua dalam variabel tarif dan administrasi, yaitu : tarif yang ditawarkan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", proses waktu tunggu pemberesan administrasi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", penerimaan pasien oleh petugas Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kekuatan ketiga dalam variabel fasilitas, yaitu : ketersediaan obat-obatan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", ketersediaan infus di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kekuatan keempat dalam variabel lokasi, yaitu : posisi atau letak Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", penataan ruang Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", kebersihan dan kerapian Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", ketenangan dan kenyamanan ruang perawatan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kekuatan kelima dalam variabel pelayanan personal, yaitu : perasaan aman selama menjalani perawatan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", kesungguhan petugas medis Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" dalam memeriksa pasien, keprofesionalan seluruh staff dan karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kekuatan keenam dalam variabel makanan dan menu, yaitu : sikap penyaji makanan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kelemahan (*Weakness*).

Kelemahan pertama dalam variabel fasilitas, yaitu : fasilitas medis Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", fasilitas non-medis Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" Skor penyediaan darah transfusi di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kelemahan kedua dalam variabel fasilitas, yaitu : kesempatan pasien untuk berkonsultasi dengan tenaga medis Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", respon perawat Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" keramahan pelayanan

Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" respon dokter Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Kelemahan ketiga dalam variabel fasilitas, yaitu : variasi menu makanan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", jadwal penyajian makanan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".

Peluang (Opportunity).

antara lain : pengaruh jumlah pesaing terhadap persaingan pengaruh inflasi dalam negeri terhadap minat masyarakat jumlah tenaga medis asing terhadap persaingan antar Rumah sakit, pengaruh tingkat pendidikan masyarakat terhadap kesadaran akan kesehatan pengaruh kesadaran masyarakat akan hidup sehat terhadap ketergantungan pada Rumah Sakit, pengaruh kondisi keamanan terhadap jumlah penduduk sakit yang berobat ke Rumah Sakit pengaruh hubungan kerja sama dengan pihak lain

Ancaman (Threat).

antara lain : pengaruh fluktuasi mata uang asing terhadap rupiah, pengaruh pajak pemerintah terhadap besarnya pengeluaran Rumah Sakit pengaruh perubahan cuaca yang tidak menentu terhadap kondisi kesehatan masyarakat, pengaruh perubahan cuaca terhadap perkembangan penyakit

2. Posisi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" berdasarkan penilaian responden terhadap faktor internal dan eksternal dalam matrik I-E terletak pada posisi divisi V yaitu "Hold" dan "Maintain". Dan jika dibandingkan dengan Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung, Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" terletak di antara Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" dan Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Hal ini kondisi yang agak menguntungkan bagi Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".
3. Strategi korporasi yang seharusnya digunakan oleh Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" berdasarkan penilaian responden terhadap faktor internal dan eksternal sesuai dengan posisinya di matrik I-E yaitu "Hold" dan "Maintain" yaitu disini berarti bertahan dan menjaga dimana strategi ini dilakukan dengan lebih mengoptimalkan faktor internal.
4. Saran yang dianjurkan adalah :
 - a) Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus bisa mengantisipasi hal ini dengan berusaha untuk melengkapi dan memperbaiki fasilitas penunjang medis dan non-medis yang ada. Misalnya dengan mengadakan kerjasama dengan perusahaan swasta untuk pengadaan fasilitas Rumah sakit, mengadakan koordinasi dengan PMI (=Palang Merah Indonesia) untuk pengadaan darah.
 - b) Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus bisa memperbaiki kondisi ini dengan lebih sering mengajak pasien untuk berkonsultasi dua arah mengenai kebutuhannya, dan bersikap lebih ramah lagi.
 - c) Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" harus bisa memperbaiki kondisi ini dengan selalu mengganti menu setiap saat dan pada saat pemberian makanan, petugas sebaiknya memperhitungkan waktu agar makanan bisa sampai ke ruang perawatan masing-masing pasien secara tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS POSISI PERSAINGAN PADA RUMAH SAKIT PANTI WILASA “DR. CIPTO”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata I Fakultas Ekonomi Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapatkan bantuan dan perhatian dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DRS. R. Bowo Harcahyo MBA, selaku Pjs. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Posmaria Sitohang SE.Msi, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan kepada peneliti hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti mempunyai landasan teori dan dapat menerapkan landasan teori tersebut dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Dr Sri Kadarsih S. MM, selaku Direktur Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk menjadikan Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” sebagai obyek penelitian.
5. Bapak Bayu N. yang telah meluangkan waktu membantu peneliti memberikan data dan pengarahan sehingga dapat terselesaikan tugas skripsi.
6. Bapak Dwi M. yang telah meluangkan waktu membantu peneliti memberikan data dan pengarahan sehingga dapat terselesaikan tugas skripsi.
7. Ibu Miftachul yang telah meluangkan waktu membantu peneliti memberikan data dan pengarahan sehingga dapat terselesaikan tugas skripsi.
8. Orang tua, saudara dan semua teman yang telah memberikan dorongan, bantuan dan doa restu kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti akan menerima dengan senang hati segala kritik dan saran yang bermanfaat dan bersifat membangun.

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, November 2002

Peneliti

DAFTAR ISI

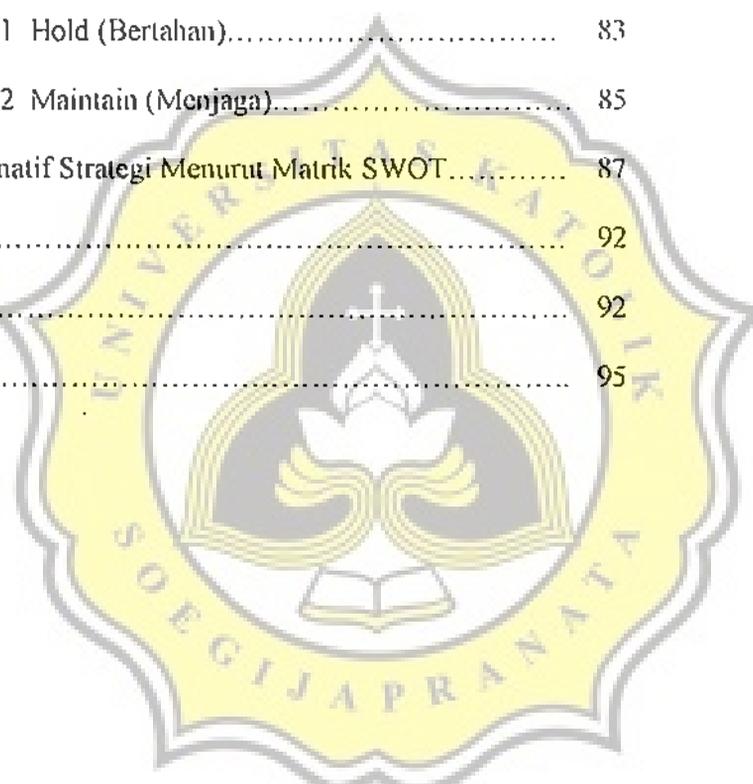
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Rumah Sakit.....	11
2.2 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	11

2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	12
2.2.3 Pengertian Jasa.....	14
2.2.4 Klarifikasi Jasa.....	15
2.2.5 Karakteristik Jasa.....	16
2.3 Strategi Pemasaran.....	20
2.3.1 Pengertian Strategi Pemasaran.....	20
2.4 Analisis SWOT.....	21
2.5 Analisis Matrik IFE.....	22
2.6 Analisis Matrik EFE.....	22
2.7 Analisis Matrik SWOT.....	23
2.8 Analisis Matrik I-E.....	24
2.9 Strategi Dalam Pemasaran Jasa.....	24
2.9.1 Pemasaran Internal.....	24
2.9.2 Pemasaran eksternal.....	25
2.9.3 Pemasaran Interaktif.....	30
2.10 Kerangka Pikir Penelitian.....	32
2.11 Definisi Operasional.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Obyek Penelitian.....	38
3.2 Sumber Data.....	39
3.3 Populasi.....	40

Handwritten mark

3.4 Sampel.....	41
3.5 Responden Penelitian.....	41
3.5.1 Pihak Pasien.....	42
3.5.2 Pihak Manajemen.....	44
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Internal (IFAS).....	46
3.7.2 Analisis Eksternal (EFAS).....	49
3.7.3 Gabungan Antara IFAS dan EFAS.....	51
3.8 Matrik SWOT.....	53
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto”.....	55
4.1.1 Gambaran Umum.....	55
4.1.2 Struktur Organisasi.....	57
4.2 Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum”.....	59
4.2.1 Gambaran Umum.....	59
4.3 Rumah Sakit Islam Sultan Agung.....	62
4.3.1 Gambaran Umum.....	62
4.4 Gambaran Responden.....	63
4.5 Analisis SWOT.....	66
4.5.1 Analisis IFE.....	66
4.5.2 Analisis EFE.....	69

4.5.3 Faktor-Faktor Internal (Kekuatan atau Kelemahan) dan Faktor-Faktor Eksternal (Peluang atau Ancaman) Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto”.....	71
4.5.4 Matrik I-E.....	80
4.5.5 Alternatif Strategi Yang Dapat Diterapkan Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” Berdasarkan Posisi di Matrik I-E.....	83
4.5.5.1 Hold (Bertahan).....	83
4.5.5.2 Maintain (Menjaga).....	85
4.5.6 Alternatif Strategi Menurut Matrik SWOT.....	87
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Rumah Sakit Umum di Kota Semarang.....	3
Tabel I.2	Data Layanan Medis Tahun 1997-2001 Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".....	4
Tabel I.3	Kondisi Internal Rumah Sakit (Kekuatan atau Kelemahan).....	6
Tabel I.4	Kondisi Eksternal Rumah Sakit (Peluang atau Ancaman).....	7
Tabel II.1	Matrik SWOT.....	23
Tabel II.2	Matrik I-E.....	24
Tabel III.1	Jumlah Sampel Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".....	42
Tabel III.2	Jumlah Sampel Rumah Sakit panti Wilasa "Citarum".....	43
Tabel III.3	Jumlah Sampel Rumah sakit Islam Sultan Agung.....	43
Tabel III.4	Faktor Strategis Internal.....	48
Tabel III.5	Faktor Strategis Eksternal.....	51
Tabel III.6	Matrik I-E.....	51
Tabel III.7	Matrik SWOT.....	53
Tabel IV.1	Jumlah Keseluruhan Tenaga Kerja Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".....	55
Tabel IV.2	Keseluruhan Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".....	56
Tabel IV.3	Jumlah Keseluruhan Tenaga Kerja Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum".....	60

Tabel IV.4 Keseluruhan Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum".....	61
Tabel IV.5 Jumlah Keseluruhan Tenaga Kerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung.....	62
Tabel IV.6 Keseluruhan Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung.....	62
Tabel IV.7 Prosentase Tabel Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	63
Tabel IV.8 Prosentase Tabel Berdasarkan Penanggung Jawab Biaya Perawatan.....	64
Tabel IV.9 Prosentase Tabel Berdasarkan Agama.....	64
Tabel IV.10 Prosentase Tabel Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel IV.11 Prosentase Tabel Berdasarkan Penghasilan.....	65
Tabel IV.12 Matrik Profil Kompetitif Faktor Internal Ketiga Rumah Sakit	67
Tabel IV.13 Matrik Profil Kompetitif Faktor Eksternal Ketiga Rumah Sakit	70
Tabel IV.14 Koordinat Matrik I-E.....	81
Tabel IV.15 Matrik SWOT Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto".....	87
Tabel V.1 Penentuan SWOT Berdasarkan Perbandingan Skor Atribut Tiga Rumah Sakit.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Pendahuluan
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Pendahuluan
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian, Identitas Responden dan Perhitungan SWOT
- Lampiran 4 : Hasil Kuesioner, Pernyataan Keaslian Skripsi, dan Bukti Penelitian

