

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Segmentasi Pasar .....	9
B. Tinjauan Umum Tentang Perilaku Konsumen .....	17
C. Pandangan Islam Terhadap Petugas Kesehatan dengan Pasien ..	19
D. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit .....	21
E. Tinjauan Umum Tentang Rawat Jalan .....	25
F. Kerangka Teori .....	26
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>27</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti .....	27
B. Kerangka Konsep .....	28
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	29
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Populasi dan Sampel .....	37
D. Cara Pengambilan Sampel .....	38
E. Metode Pengumpulan Data .....	39
F. Sumber Data .....	39

G. Pengolahan Data .....	40
H. Penyajian Data .....	41
I. Analisis Data .....	41
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan .....	57
D. Keterbatasan Peneliti .....	75
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel-variabel segmentasi pasar .....	12
Tabel 5.1	Distribusi Berdasarkan Usia Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 ....	45
Tabel 5.2	Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	45
Tabel 5.3	Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023.....	46
Tabel 5.4	Distribusi Berdasarkan Pendapatan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	47
Tabel 5.5	Distribusi Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	48
Tabel 5.6	Distribusi Berdasarkan Status Tempat Tinggal Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	49
Tabel 5.7	Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Alasan Tertarik Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	50
Tabel 5.8	Distribusi Berdasarkan Responden Tertarik atau Tidak Tertarik Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	51
Tabel 5.9	Distribusi Responden Berdasarkan Citra RSUD Kabupaten Mamuju di Instalasi Rawat Jalan Tahun 2023.....	52
Tabel 5.10	Distribusi Responden Berdasarkan Pola Penggunaan Rumah Sakit Lain di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	53
Tabel 5.11	Distribusi Responden Berdasarkan Pengobatan Jika Menderita Sakit Ringan .....	54
Tabel 5.12	Distribusi Responden Berdasarkan Pengobatan Jika Menderita Sakit Sedang .....	54
Tabel 5.13	Distribusi Responden Berdasarkan Pengobatan Jika Menderita Sakit Berat .....	55
Tabel 5.14	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Jasa Layanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	55
Tabel 5.15	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat ke Dokter Jika Sakit di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023 .....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Teori Penelitian .....	26
Gambar 3.1	Bagan Kerangka Konsep Penelitian .....	28

## DAFTAR SINGKATAN

%	: Persentase
AKK	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Alm.	: Almarhum
An.	: Atas nama
BPJS	: Badan penyelenggara jaminan sosial
CV	: <i>Commanditaire vennotshap</i>
D	: Tingkat ketelitian yang diinginkan (0,5)
DEPKES	: Departemen kesehatan
DLL	: Dan lain-lainnya
dr	: Dokter
Dr	: Doktor
Dra	: Doktoranda
Fak.	: Fakultas
FKM	: Fakultas kesehatan Masyarakat
H	: Haji
Hj	: Hajjah
HTP	: Hampir tidak pernah
I	: Interval
Inp.	: Inpres
IRT	: Ibu rumah tangga
K	: Kategori
Kesmas	: Kesehatan Masyarakat

Kesbangpol	: Badan kesatuan bangsa dan politik
KEMENKES	: Kementerian kesehatan
Lab.	: Laboratorium
M.Kes	: Magister kesehatan
M.Si	: Magister sains
N	: Besar populasi
N	: Jumlah sampel keseluruhan
Nip	: Nomor identitas pegawai negeri sipil
Nim	: Nomor induk mahasiswa
Ns.	: Gelar untuk profesi ners
No.	: Nomor
PNS	: Pegawai negeri sipil
PT	: Perseroan terbatas
PTSP	: Pelayanan terpadu satu pintu
Prof.	: Profesor
P	: Perkiraan proporsi variabel
R	: Range
Q	: 1-p
RI	: Republik Indonesia
RS	: Rumah sakit
RSUD	: Rumah sakit umum daerah
s/d	: Sampai dengan
S	: Setuju

SAW	: Shalallahu alaihi wassalam
SE	: Sarjana ekonomi
SD	: Sekolah dasar
SDM	: Sumber daya manusia
SKM	: Sarjana kesehatan masyarakat
SLL	: Selalu
SMA	: Sekolah menengah atas
SMP	: Sekolah menengah pertama
SPSS	: <i>Statistical package for the social sciences</i>
SRG	: Sering
SS	: Sangat setuju
STS	: Sangat tidak setuju
SWT	: Subhanahu wa ta'ala
S.Ip	: Sarjana ilmu pemerintahan
S. Kep	: Sarja keperawatan
S. Ked	: Sarjana kedokteran
Sp. Pd	: Dokter spesialis penyakit dalam
Telp.	: Telepon
Tgl	: Tanggal
TNI	: Tentara nasional Indonesia
TK	: Taman kanak-kanak
TP	: Tidak pernah
TS	: Tidak setuju

UGD	: Unit gawat darurat
UMI	: Universitas muslim Indonesia
UPT	: Unit pelayanan teknis
UPT	: Unit pemukiman transmigrasi
WHO	: <i>World health organization</i>
Yth.	: Yang terhormat
Z	: Derajat kepercayaan (1,96)



## DAFTAR ISTILAH

- ACCESSIBLE* : Segmen pasar yang dapat dijangkau dan dilayani secara efektif
- ACTIONABLE* : Segmen pasar yang dapat dijangkau atau dilayani dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan
- AFEKSI : Istilah psikologis yang digunakan untuk menjabarkan tentang suatu perasaan
- BIOSOSIAL : Suatu pendekatan psikologi yang berusaha untuk memahami perilaku sosial dengan cara mengaitkan gejala-gejala biologis
- DIFFERENTIABLE* : Segmen yang dapat dibedakan dengan jelas
- DINAMIS : Istilah umum yang merujuk kepada segala sesuatu atau kondisi yang terus menerus berubah, bergerak secara aktif dan mengalami perkembangan berarti.
- EDUKATIF : Kegiatan yang bersifat mendidik, membina, memberikan latihan dan pengajaran.
- EFEKTIF : Suatu akibat yang mengarah positif dan berhasil
- EFEKTIVITAS : Ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan.
- EFISIEN : Cara untuk mencapai suatu tujuan yang optimal (cepat dan tepat) serta sesuai keinginan, dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan

EVALUASI	: Pengukuran serta perbaikan dalam kegiatan yang telah dilaksanakan
GLOBALISASI	: Proses penyesuaian internasional sehingga menyebabkan adanya pertukaran produk, pemikiran, dan kebudayaan lainnya
HETEROGEN	: Sistem yang memiliki sifat yang berbeda-beda seperti budaya, ras, agama, etnis dan suku.
HIERARKI	: Urutan tingkatan atau jenjang jabatan (pangkat kedudukan) atau organisasi dengan tingkat wewenang dari paling bawah sampai yang paling atas
HOMOGEN	: Sistem yang memiliki sifat yang sama disetiap titik, satu ragam tanpa satu penyimpangan
IMPLIKASI	: Suatu akibat yang muncul atau terjadi karena suatu hal
INTENSIF	: Sungguh-sungguh mengerjakan sesuatu sehingga memperoleh hasil yang diinginkan
KOGNISI	: Suatu proses berpikir, yaitu kemampuan individu untuk menghubungkan, menilai dan mempertimbangkan suatu kejadian atau peristiwa
KOMPETITIF	: Suatu sikap yang berhubungan dengan persaingan atau kompetisi
KOMUNIKATOR	: Pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain

KONSUMEN	: Seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa
KURATIF	: Kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit
LOYALITAS	: Wujud kesetiaan menggunakan suatu produk atau jasa dengan cara terus menerus
MORAL	: Ajaran tentang perilaku hidup yang baik berdasarkan pandangan hidup dan agama tertentu.
OBJEKTIF	: Keadaan yang sebenarnya tanpa dipengaruhi pendapat atau pandangan pribadi
ORGANISME	: Satuan makhluk hidup yang tersusun secara kompleks (gabungan sistem organ) yang bekerja sama membentuk kehidupan
PARIPURNA	: Lengkap
POSITIONING	: Proses upaya untuk memasarkan produk pada konsumen
PREVENTIF	: Kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan atau penyakit
PROMOTIF	: Kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan

- REHABILITATIF* : Kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat.
- SEGMENTING* : Pembagian pasar berdasarkan kebutuhan dan karakteristik
- SUBSTANTIAL* : Segmentasi pasar yang cukup besar atau cukup memberi laba yang dapat dilayani
- SPIRITUAL* : Kebutuhan dasar dan pencapaian tertinggi seorang manusia dalam kehidupannya tanpa memandang suku atau asal usul
- STAFF* : Pembantu pimpinan yang melakukan sebagian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pimpinan
- TARGETING* : Kegiatan mengevaluasi dan memilih pasar yang akan dijadikan sasaran penawaran

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Master Tabel Penelitian
3. Analisis Data
4. Dokumentasi
5. Surat Permohonan Izin Penelitian dari FKM UMI
6. Surat Permohonan Izin Penelitian dari PTSP Sulsel
7. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Kesbangpol
8. Surat Keterangan Selesai Meneliti dari RSUD Kabupaten Mamuju
9. Surat Keterangan Keaslian Data dari Lab. Komputer FKM UMI
10. Riwayat Hidup Penulis