

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Letak Geografis**

Secara geografis Kabupaten Mamuju terletak pada bagian barat Pulau Sulawesi dan berposisi pada benteng Selat Makassar, yakni  $1^{\circ}38'110'' - 2^{\circ}54'552''$  Lintang Selatan,  $11^{\circ}54'47'' - 13^{\circ}5'35''$  Bujur Timur, Jakarta  $0^{\circ}0'0''$ , Jakarta =  $160^{\circ}48'28''$  Bujur Timur Green Witch). Dengan batas wilayah, yaitu :

- a. Sebelah Utara dengan Kabupaten Mamuju Utara
- b. Sebelah Timur dengan Kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan
- c. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Majene, Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Mamasa
- d. Sebelah Barat dengan Selat Makassar.

##### **2. Sejarah Singkat RSUD Kabupaten Mamuju**

Rumah Sakit Umum Mamuju didirikan pada tahun 1982 dan difungsikan pada tahun 1984, sampai sekarang. Rumah Sakit Umum Mamuju pada tahun 1984 sampai dengan 1987 adalah UPT (Unit Pelayanan Tehnis) Kantor Departemen Kesehatan Kabupaten Mamuju, tahun 1988 diambil alih sebagai UPT (Unit Pelayanan Tehnis) Dinas Kesehatan, tahun 2001 dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 40 tahun 2001 Rumah Sakit Umum Mamuju mengelola Personal Keuangan dan

Perlengkapan sendiri, maka pada tahun tersebut diusulkan ke Pemerintah Daerah berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2001 dan Keputusan Presiden No. 40 thn 2001, maka terbitlah Peraturan Daerah No. 12 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Kabupaten Mamuju.

### **3. Visi dan Misi RSUD Kabupaten Mamuju**

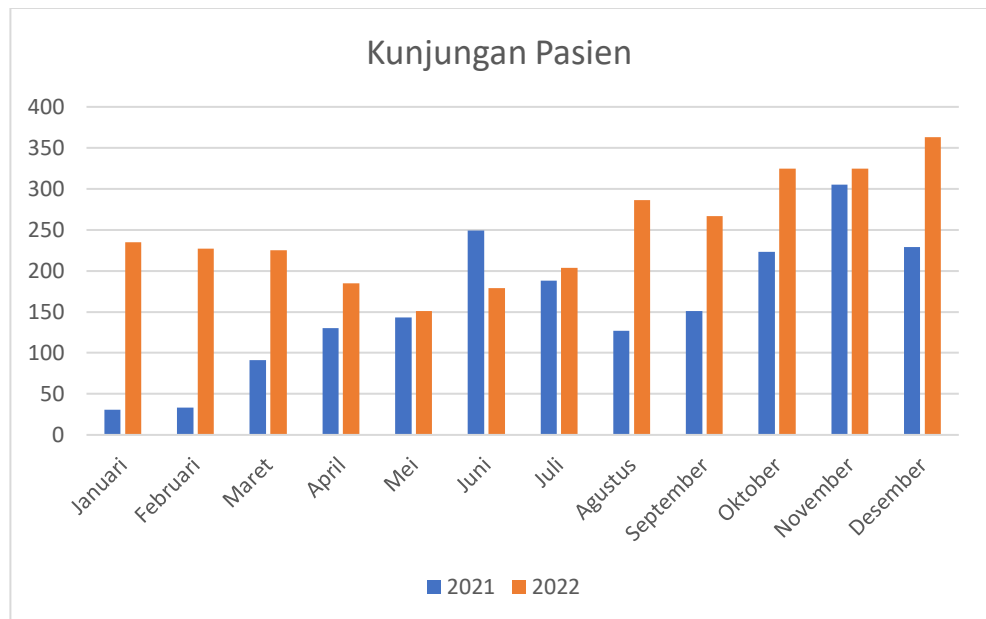
#### **a. Visi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju**

Mamuju Keren, Terwujudnya pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Mamuju yang kreatif, edukatif, ramah, energik dan nyaman.

#### **b. Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju**

- 1) Mewujudkan pelayanan rumah sakit yang bermutu, mandiri dan berdaya saing
- 2) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, berhasil guna dan terjangkau
- 3) Mewujudkan Aksesibilitas dan Ketersediaan sarana dan prasarana layanan kesehatan yang terstandar
- 4) Mewujudkan rumah sakit yang dengan mengedepankan pendekatan kemanusiaan, sosial dan budaya.

#### 4. Data Kunjungan Rawat Jalan Poli Interna



*Gambar 5.1 Data kunjungan pasien rawat jalan di poli interna RSUD Kabupaten Mamuju*

Berdasarkan gambar 5.1 menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan di poli interna RSUD Kabupaten Mamuju pada tahun 2021 bulan Januari sebanyak 31 orang, Februari 33 orang, Maret 91 orang, April 130 orang, Mei 143 orang, Juni 249 orang, Juli 188 orang, Agustus 127 orang, September 151 orang, Oktober 223 orang, November 305 orang dan Desember 229 orang. Sedangkan pada tahun 2022 bulan Januari sebanyak 235 orang, Februari 227 orang, Maret 225 orang, April 185 orang, Mei 151 orang, Juni 179 orang, Juli 204 orang, Agustus 286 orang, September 267 orang, Oktober dan November 325 orang dan Desember sebanyak 363 orang.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2023 di ruang rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju. Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara langsung pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan kuesioner. Besar sampel pada penelitian ini adalah 78 responden yang ditarik dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner sesuai dengan tujuan penelitian. Namun terlebih dahulu peneliti menanyakan kesediaan pasien untuk menjadi responden penelitian. Hasil penelitian ini dianalisis secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi setiap variabel penelitian.

### **1. Gambaran Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mamuju berdasarkan Karakteristik Demografi**

#### **a. Segmentasi Demografi berdasarkan Umur Responden**

Umur merupakan jumlah tahun responden yang dihitung sejak lahir hingga ulang tahun terakhir. Pada umumnya, penduduk dibedakan menurut usia anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua. Akan tetapi definisi tersebut masih dianggap terlalu luas, sebab setiap range atau jarak usia memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda.

**Tabel 5. 1**  
**Distribusi Berdasarkan Usia Responden di Instalasi**  
**Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju**  
**Tahun 2023**

| <b>Usia Responden</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|-----------------------|-----------|-----------------------|
| Remaja, 12-25 tahun   | 12        | 15,4                  |
| Dewasa, 26-45 tahun   | 31        | 39,7                  |
| Lansia, 45- 65 tahun  | 35        | 44,9                  |
| <b>Total</b>          | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa dari 78 responden yang paling banyak ditemui pada saat penelitian yaitu responden yang berusia 45-65 tahun sebanyak 35 orang (44,9%) sedangkan yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 12-25 tahun sebanyak 12 orang (15,4%).

**b. Segmentasi Demografi berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.**

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat intelektualitas seseorang dalam memilih pelayanan yang diinginkan.

**Tabel 5. 2**  
**Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**  
**di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju**  
**Tahun 2023**

| <b>Status Pendidikan</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|--------------------------|-----------|-----------------------|
| Tamat SD                 | 9         | 11,5                  |
| Tamat SMP                | 15        | 19,2                  |
| Tamat SMA/Sederajat      | 36        | 46,2                  |
| Tamat Perguruan Tinggi   | 18        | 23,1                  |
| <b>Total</b>             | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber = Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui pada saat penelitian, reponden

dengan Pendidikan terakhir yang paling banyak adalah Tamat SMA/Sederajat sebanyak 36 orang (46,2%) sedangkan yang paling sedikit Tamat SD sebanyak 9 orang (11,5%).

**b. Segmentasi Demografi berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden**

Pekerjaan merupakan aktivitas utama yang dilakukan oleh responden untuk menghasilkan uang.

**Tabel 5. 3**  
**Distribusi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Jenis Pekerjaan</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------|-----------|-----------------------|
| Pelajar/Mahasiswa      | 10        | 12,8                  |
| PNS/TNI/Polri          | 13        | 16,7                  |
| Pegawai Swasta         | 3         | 3,8                   |
| Wiraswasta/Pedagang    | 15        | 19,2                  |
| Petani/Nelayan/Buruh   | 29        | 37,2                  |
| IRT/Tdk Bekerja        | 8         | 10,3                  |
| <b>Total</b>           | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber = Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa distribusi pekerjaan responden yang paling banyak yaitu Petani/Nelayan/Buruh sebanyak 29 orang (37,2%) sedangkan yang paling sedikit yaitu Pegawai Swasta sebanyak 3 orang (3,8%).

**c. Segmentasi Demografi berdasarkan Jumlah Pendapatan Responden**

Salah satu faktor penentu pola konsumsi pelayanan kesehatan yaitu ditentukan oleh jumlah pendapatan atau penghasilan.

Semakin tinggi jumlah pendapatan seseorang maka relative akan membeli pelayanan kesehatan yang lebih baik pula, begitupun sebaliknya.

**Tabel 5. 4**  
**Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendapatan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Tingkat Pendapatan</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------------|-----------|-----------------------|
| Kurang < Rp.2.000.000     | 32        | 41,0                  |
| Cukup > Rp.2.000.000      | 46        | 59,0                  |
| <b>Total</b>              | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa jumlah pendapatan keluarga yang tertinggi memiliki pendapatan yang cukup yaitu lebih dari Rp.2.000.000 sebanyak 46 orang (59.0%) responden sedangkan pendapatan yang kurang dari Rp. 2.000.000 sebanyak 32 orang (41,0%).

## **2. Gambaran Segmentasi Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Geografi**

### **a. Segmentasi Geografi berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal Responden**

Lokasi tempat tinggal adalah rumah yang berwujud bangunan yang dijadikan sebagai tempat tinggal suatu keluarga atau individu dalam jangka waktu tertentu.

**Tabel 5. 5**  
**Distribusi Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal Responden**  
**di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju**  
**Tahun 2023**

| <b>Lokasi Tempat Tinggal</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|-----------|-----------------------|
| Kota Mamuju                  | 53        | 67,9                  |
| Luar Kota Mamuju             | 25        | 32,1                  |
| <b>Total</b>                 | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.5 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa responden yang tinggal di Kota Mamuju sebanyak 53 orang (67,9%) sedangkan responden yang tinggal di luar kota mamuju sebanyak 25 orang (32,1%).

**b. Segmentasi Geografi berdasarkan Status Tempat Tinggal Responden**

Status tempat tinggal misalnya sebagai rumah sewa, rumah perusahaan atau rumah milik sendiri.

**Tabel 5. 6**  
**Distribusi Berdasarkan Status Tempat Tinggal Responden**  
**di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju**  
**Tahun 2023**

| <b>Status Tempat Tinggal</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|-----------|-----------------------|
| Rumah Sendiri                | 41        | 52,6                  |
| Rumah Anak/Keluarga          | 28        | 35,9                  |
| Rumah Kontrakan              | 9         | 11,5                  |
| <b>Total</b>                 | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.6 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui pada saat penelitian, status tempat tinggal responden yang paling tinggi adalah bertempat tinggal di Rumah Sendiri sebanyak 41 orang (52,6%) sedangkan



status tempat tinggal yang terendah adalah Rumah Kontrakan sebanyak 9 orang (11,5%).

### 3. Gambaran Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD

#### Kabupaten Mamuju berdasarkan Karakteristik Psikografi

##### a. Segmentasi Psikografi berdasarkan Motivasi Responden

Motivasi sebagai konsep yang menggambarkan baik kondisi ekstrinsik yang merangsang perilaku tertentu dan respon intrinsik yang menampakkan perilaku manusia.

**Tabel 5. 7**  
**Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Alasan Tertarik Menggunakan**  
**Jasa Layanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum**  
**Daerah Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| Pernyataan   | Alasan Tertarik Menggunakan Jasa Layanan |      |    |      |    |      |     |   | Total     |            |
|--|--|------|----|------|----|------|-----|---|-----------|------------|
|  | SS                                       |      | TS |      | S  |      | STS |   | N         | %          |
|  | n  | %    | n  | %    | N  | %    | n   | % |           |            |
| Pelayanan yang baik dan cepat                                | 5  | 6,4  | 4  | 5,1  | 69 | 88,5 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |
| Letak rumah sakit strategis                                  | 19                                       | 24,4 | 0  | 0    | 59 | 75,6 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |
| Kebersihan dan kerapihan ruang perawatan terjaga             | 1  | 1,3  | 3  | 3,8  | 74 | 94,9 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |
| Sarana dan prasarana yang baik dan lengkap                   | 0  | 0    | 1  | 1,3  | 77 | 98,7 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |
| Memiliki perawat yang ramah                                  | 5  | 6,4  | 8  | 10,3 | 65 | 83,3 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |
| Obat-obatan selalu tersedia di Instalasi Farmasi rumah sakit | 0  | 0    | 20 | 25,6 | 58 | 74,4 | 0   | 0 | <b>78</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 5.7 dari 78 responden yang ditemui saat penelitian menunjukkan bahwa pernyataan mengenai alasan tertarik menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju yang paling banyak disetujui oleh responden yaitu pernyataan tentang sarana dan prasarana yang baik dan lengkap sebanyak 77 orang (98,7%) yang setuju sedangkan yang tidak setuju tentang Obat-obatan selalu tersedia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sebanyak 20 orang (25,6%).

**b. Segmentasi Psikografi Berdasarkan Responden Tertarik Menggunakan Jasa Layanan Kesehatan RSUD Kabupaten Mamuju**

**Tabel 5. 8**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tertarik atau Tidak Tertarik Menggunakan Jasa Layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Tertarik/Tdk Tertarik</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|-----------|-----------------------|
| Ya                           | 78        | 100                   |
| Tidak                        | 0         | 0                     |
| <b>Total</b>                 | <b>78</b> | <b>100</b>            |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.8 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian semua responden menjawab Tertarik untuk menggunakan jasa layanan RSUD Kabupaten Mamuju sebanyak 78 orang (100%).

**c. Segmentasi Psikografi Berdasarkan Persepsi Responden**

Persepsi adalah kemampuan dalam menangkap rangsangan dari lingkungan. Seseorang yang termotivasi akan bertindak

sangat dipengaruhi oleh persepsinya tentang situasi yang dihadapi.

**Tabel 5. 9**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi di Instalasi Rawat**  
**Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju**  
**Tahun 2023**

| Pernyataan  | Citra RSUD Kabupaten Mamuju |   |    |      |    |      |     |   | Total |     |
|---|-----------------------------|---|----|------|----|------|-----|---|-------|-----|
|   | SS                          |   | TS |      | S  |      | STS |   | N     | %   |
|   | N                           | % | n  | %    | n  | %    | n   | % |       |     |
| Memiliki fasilitas yang lengkap   | 0                           | 0 | 1  | 1,3  | 77 | 98,7 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Memiliki jumlah tenaga kesehatan seperti dokter, perawat dan bidan yang memadai | 0                           | 0 | 3  | 3,8  | 75 | 96,2 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Prosedur pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit                               | 0                           | 0 | 14 | 17,9 | 64 | 82,1 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Tarif pelayanan sesuai dengan pelayan yang diterima                             | 0                           | 0 | 8  | 10,3 | 70 | 89,7 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Kebersihan dan kerapihan ruang tunggu   | 0                           | 0 | 2  | 2,6  | 76 | 97,4 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Pelayanan kesehatan yang terampil, professional dan ramah                       | 0                           | 0 | 6  | 7,7  | 72 | 92,3 | 0   | 0 | 78    | 100 |
| Tidak membedakan pelayanan kesehatan bagi pasien                                | 0                           | 0 | 10 | 12,8 | 68 | 87,2 | 0   | 0 | 78    | 100 |

Berdasarkan tabel 5.9 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian menunjukkan bahwa pernyataan mengenai persepsi masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan rumah sakit umum kabupaten mamuju yang diberikan ke pasien yang paling banyak disetujui yaitu pernyataan tentang Memiliki fasilitas yang lengkap sebanyak 77 orang (98,7%) sedangkan yang tidak disetujui pernyataan

tentang Prosedur pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit sebanyak 14 orang (17,9%).

#### 4. Gambaran Segmentasi Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Perilaku

##### a. Segmentasi Perilaku Berdasarkan Pola Penggunaan Rumah Sakit

**Tabel 5. 10**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pola Penggunaan Rumah Sakit Lain di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Rumah Sakit</b>          | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|-----------------------------|-----------|-----------------------|
| Rumah Sakit Regional        | 40        | 51,3                  |
| Rumah Sakit Mitra Manakarra | 21        | 26,9                  |
| Rumah Sakit Bhayangkara     | 17        | 21,8                  |
| <b>Total</b>                | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber = Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.10 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian distribusi responden yang menjawab tentang penggunaan rumah sakit selain menggunakan jasa pelayanan di RSUD Kabupaten Mamuju responden kebanyakan menggunakan jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit Regional sebanyak 40 orang (51,3%) responden dan sedikit responden yang menggunakan jasa layanan di Rumah Sakit Bhayangkara yaitu 17 orang (21,8%).

**b. Segmentasi Perilaku Berdasarkan Pola Penggunaan Layanan Kesehatan Jika Sakit**

**1) Sakit Ringan**

**Tabel 5. 11**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pencarian Pengobatan Jika Menderita Sakit Ringan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Pelayanan Kesehatan</b> | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------------|-----------|-----------------------|
| Puskesmas                  | 4         | 5,1                   |
| Apotek                     | 60        | 76,9                  |
| Membuat obat herbal        | 8         | 10,3                  |
| Tetap dirumah              | 6         | 7,7                   |
| <b>Total</b>               | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.11 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian distribusi responden yang mencari pengobatan jika menderita sakit ringan seperti pilek, kebanyakan responden memilih Apotek sebanyak 60 orang (76,9%) sedangkan yang paling sedikit responden memilih Puskesmas sebanyak 4 orang (5,1%).

**2) Sakit Sedang**

**Tabel 5. 12**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pencarian Pengobatan Jika Menderita Sakit Sedang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| <b>Pengobatan</b>     | <b>n</b>  | <b>Persentase (%)</b> |
|-----------------------|-----------|-----------------------|
| Puskesmas             | 35        | 44,9                  |
| Apotek                | 28        | 35,9                  |
| Pengobatan alternatif | 1         | 1,3                   |
| Membuat obat herbal   | 11        | 14,1                  |
| Tetap dirumah         | 3         | 3,8                   |
| <b>Total</b>          | <b>78</b> | <b>100,0</b>          |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.12 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian distribusi responden

yang mencari pengobatan jika menderita sakit sedang seperti demam tinggi selama tiga hari berturut-turut, responden dengan jawaban tertinggi memilih Puskesmas sebanyak 35 orang (44,9%) sedangkan jawaban terendah memilih Membuat obat herbal 1 orang (1,3%).

### 3) Sakit Berat

**Tabel 5. 13**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pencarian Pengobatan**  
**Jika Menderita Sakit Berat di Instalasi Rawat Jalan**  
**RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| Pencarian Pengobatan | n  | Persentase (%) |
|----------------------|----|----------------|
| Rumah Sakit          | 78 | 100            |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.13 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian distribusi responden yang mencari pengobatan jika menderita sakit berat seperti operasi berat semua responden memilih Rumah Sakit sebanyak 78 orang (100%).

### c. Segmentasi Perilaku Berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan RSUD Kabupaten Mamuju

**Tabel 5. 14**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan**  
**Jasa Layanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD**  
**Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| Frekuensi Pemanfaatan | n         | Persentase (%) |
|-----------------------|-----------|----------------|
| 1 kali                | 11        | 14,1           |
| 2 kali                | 8         | 10,3           |
| 3 kali                | 15        | 19,2           |
| >3 kali               | 44        | 56,4           |
| <b>Total</b>          | <b>78</b> | <b>100,0</b>   |

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.14 diketahui bahwa dari 78 responden yang ditemui saat penelitian distribusi responden yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju yang paling tinggi sebanyak >3 kali yaitu 44 orang (56,4%) sedangkan yang paling rendah sebanyak 2 kali yaitu 8 orang (10,3%).

**a. Segmentasi Perilaku Responden Berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Layanan Kesehatan Jika Sakit**

**Tabel 5. 15**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat ke Dokter Jika Sakit di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju Tahun 2023**

| Pernyataan   | Frekuensi Berobat ke Dokter Jika Sakit |      |     |      |     |     |    |      | Total |     |
|--|--|------|-----|------|-----|-----|----|------|-------|-----|
|  | SLL                                    |      | SRG |      | HTP |     | TP |      | N     | %   |
|  | n                                      | %    | n   | %    | n   | %   | n  | %    |       |     |
| Frekuensi berobat ke dokter jika anda atau keluarga menderita sakit ringan | 0                                      | 0    | 33  | 42,3 | 4   | 5,1 | 41 | 52,6 | 78    | 100 |
| Frekuensi berobat ke dokter jika anda atau keluarga menderita sakit sedang | 0                                      | 0    | 74  | 94,9 | 4   | 5,1 | 0  | 0    | 78    | 100 |
| Frekuensi berobat ke dokter jika anda atau keluarga menderita sakit berat  | 45                                     | 57,7 | 33  | 42,3 | 0   | 0   | 0  | 0    | 78    | 100 |

Berdasarkan tabel 5.15 dari 78 responden yang ditemui saat penelitian menunjukkan bahwa pernyataan mengenai frekuensi berobat ke dokter jika sakit ringan yaitu Sering sebanyak 33 orang (42,3%), Hampir Tidak Pernah sebanyak 4 orang (5,1%) dan Tidak Pernah sebanyak 41 orang (52,6%). Dan pernyataan mengenai Frekuensi berobat ke dokter jika sakit sedang yaitu Sering 74 orang (94,9%) dan Hampir Tidak Pernah 4 orang (5,1%). Kemudian pernyataan mengenai Frekuensi berobat jika sakit berat yaitu Selalu 45 orang (57,7%) dan Sering 33 orang (42,3%).

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pengolahan data yang telah disajikan maka pembahasan ini akan menjelaskan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui segmentasi pasien berdasarkan karakteristik demografi, geografi, psikografi dan perilaku.

#### **1. Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Demografi**

Pada segmentasi demografi, pemasar atau marketer akan memperoleh gambaran mengenai kepada siapa produk atau jasa harus ditawarkan. Jawaban atas pertanyaan tersebut dapat diketahui melalui variable-variabel kependudukan seperti



usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan/penghasilan, dan jumlah anggota keluarga.

Philip Kotler (2009) menjelaskan bahwa Segmentasi Demografi membagi pasar ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan variabel seperti usia, jenis kelamin, generasi, pendapatan pekerjaan, pendidikan, agama, ras dan kebangsaan. Melalui variable-variabel tersebut maka akan diperoleh jawaban “*who*” atau siapa yang menjadi pelanggan rumah sakit. Faktor-faktor demografis yang paling sering dipakai sebagai dasar untuk mensegmentasi kelompok konsumen karena alasan kebutuhan, keinginan dan tingkat penggunaan konsumen berhubungan erat dengan variabel tersebut.

#### **a. Umur**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju yang paling banyak berada pada kelompok umur Lansia 45-65 tahun sebanyak 35 orang (44,9%), dalam umur seperti itu pasien rata-rata mengalami keluhan sakit seperti jantung, lambung, hati dan sistem kekebalan tubuh.

Untuk menghindari kesenjangan pelayanan, rumah sakit dapat mempersiapkan manajemen yang baik dengan melakukan segmentasi demografi secara berkala kerana

kebutuhan pelanggan dapat berubah setiap waktu. Apalagi jika terjadi penyakit atau wabah tertentu yang dapat menyerang pada umur tertentu. (Lestari & Suhenda, 2022)

Hal ini sejalan dengan dengan teori Grossman (1972) yang menyebutkan bahwa umur berpengaruh terhadap permintaan pelayanan kesehatan. Semakin dewasa seseorang, maka pengetahuan tentang kesehatan semakin besar sehingga dapat merubah pola penyakit yang dideritanya. Dalam jurnal Lestari (2021) mengatakan bahwa usia adalah faktor penentu kesehatan yang penting dengan implikasi mendalam pada kebutuhan perawatan kesehatan, keyakinan dan perilaku yang terkait dengan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, berdasarkan penelitian Amriani (2020) bahwa umur seseorang mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, dimana semakin bertambahnya umur maka semakin besar pula resiko untuk menderita penyakit sehingga semakin tinggi permintaan terhadap pelayanan kesehatan, tetapi dalam penelitian sebelumnya bukan hanya faktor daya tahan tubuh yang mempengaruhi seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan tetapi luka ringan hingga berat akibat kecelakaan.

Berdasarkan analisa peneliti, yang dapat disimpulkan bahwa kondisi kesehatan seseorang umumnya akan menurun sebab daya tahan tubuh mulai menurun pula. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan semakin besar tingkat kebutuhan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

#### **b. Pendidikan**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju yang paling banyak berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 36 orang (46,2%). Pendidikan merupakan salah satu sarana meningkatkan sumber daya manusia (SDM).

Salah satu upaya pemerintah daerah dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan SDM melalui pendidikan adalah dengan mencanangkan program wajib belajar 9 tahun. Dengan program ini diharapkan akan tercipta sumber daya manusia yang siap bersaing dalam era globalisasi. Demikian juga dengan Kabupaten Mamuju yang berupaya menciptakan suatu masyarakat yang berpendidikan. Keadaan Pendidikan di Kabupaten Mamuju dapat dilihat dari jumlah sekolah dan murid, mulai dari tingkat sekolah dasar (SD) sampai Sekolah Menengah Atas (SMA).

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu era global. Era global dapat meningkatkan pengetahuan secara instan melalui kemudahan akses layanan internet. Pendidikan di masa yang akan datang bukan hanya sekolah satu-satunya penentu tingkat pengetahuan tetapi jaringan informasi yang memungkinkan berinteraksi dan berkolaborasi. (Irawan & Ainy, 2018)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Amriani (2020) yang menyatakan bahwa seseorang yang memiliki pendidikan tinggi mempengaruhi seseorang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan cara menggunakan jasa layanan kesehatan dan mengurangi pemanfaatan pelayanan kesehatan informal (dukun). Pendidikan akan mempengaruhi kesadaran individu tentang pentingnya arti sehat bagi diri dan lingkungannya sehingga dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa Pendidikan sangat mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, karena semakin tinggi

tingkat Pendidikan maka semakin mudah seseorang untuk memahami sebuah perubahan dan manfaat sebuah perubahan, khususnya dalam bidang kesehatan.

### **c. Pekerjaan**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju bekerja sebagai Petani, Nelayan dan Buruh sebanyak 29 orang (32,4%). Pekerjaan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan cenderung untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan untuk berobat jalan, karena seseorang tersebut memiliki kemampuan dalam membiayai pelayanan kesehatan.

Pekerjaan adalah sesuatu yang dikerjakan untuk mendapatkan nafkah atau pencaharian. Masyarakat yang sibuk dengan kegiatan atau pekerjaan sehari-hari akan memiliki waktu yang lebih sedikit untuk memperoleh informasi. Dengan bekerja seseorang akan mendapatkan uang. Uang yang diperoleh dari hasil bekerja tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup, salah satunya adalah menyisihkan penghasilan tersebut untuk dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum

Daerah Kabupaten Mamuju. (Fatimah Zain & Surahman Batara, 2021)

Sulawesi Barat khususnya di Mamuju memiliki memiliki kekayaan alam yang berlimpah untuk dijadikan mata pencaharian dan dianggap sebagai pekerjaan. Salah satu yang dapat dijadikan sebagai mata pencaharian oleh masyarakat mamuju yaitu kekayaan isi laut yang melimpah. Ada satu lingkungan yang sebagian masyarakatnya bekerja sebagai Nelayan. Lingkungan tersebut masih termasuk di dalam Kota Mamuju yang berdekatan dengan laut. Biasanya mereka menangkap ikan di malam hari menggunakan perahu dan menjualnya di pagi hari di pasar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Amriani (2020) yang menyatakan bahwa mayoritas pekerjaan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah seorang ibu rumah tangga karena seorang ibu dan seorang istri yang tidak bekerja dapat memfokuskan diri untuk mengurus anak-anak dan rumah tangganya sehingga memiliki waktu luang yang lebih banyak untuk memikirkan masalah kesehatannya.

Pada kelompok orang yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan

motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya.(Irawan & Ainy, 2018)

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa pekerjaan seseorang tidak mempengaruhi mereka untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Karena apapun pekerjaan seseorang tidak memungkinkan seseorang tersebut akan tetap sehat.

#### **d. Pendapatan**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju yang paling banyak berpendapatan cukup  $\geq$  Rp. 2.000.000 sebanyak 46 (59,0%) orang. Salah satu faktor penentu pola konsumsi pelayanan kesehatan ditentukan oleh jumlah pendapatan atau penghasilannya. Pendapatan sangat berpengaruh terhadap pekerjaan seseorang. Karena dengan adanya pekerjaan maka akan menghasilkan pendapatan atau penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Dari hasil wawancara terhadap responden mengatakan bahwa mereka membayar jasa layanan menggunakan kartu jaminan kesehatan yang setiap bulannya dibayar. Tetapi kartu jaminan kesehatan tersebut

tidak sepenuhnya bisa mereka gunakan karena mereka masih membayar obat-obatan yang disarankan oleh dokter.

Menurut Fred, Patrick, & Justin (2010), seseorang yang memiliki pendapatan lebih banyak dibandingkan dengan yang lainnya lebih cenderung untuk berinvestasi pada bidang kesehatan. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga status kesehatannya tetap stabil.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) mengatakan bahwa tidak ada hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini karena sebagian besar responden menggunakan kartu jaminan kesehatan saat berobat.

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan jasa layanan kesehatan, karena mayoritas pasien menggunakan kartu jaminan kesehatan.

## **2. Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Geografi**

Pada segmentasi geografi berbicara mengenai “*where*”, yaitu dimana sebuah rumah sakit akan melakukan kegiatan produksinya dengan mempertimbangkan satu atau beberapa wilayah geografi yang dapat dijangkau. Faktor geografi



menjadi salah satu faktor yang sangat penting karena jarak dan akses merupakan faktor yang dipertimbangkan oleh pasien untuk memilih suatu sarana pelayanan kesehatan.

Philip Kotler (2009) menyatakan bahwa segmentasi geografi membagi pasar ke dalam unit-unit geografis seperti Negara, Negara bagian, wilayah, lingkungan. Letak geografi merupakan salah satu faktor penting bagi sebuah rumah sakit. Lokasi rumah sakit yang strategis dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien. Segmentasi geografi dapat memberi informasi darimana responden berasal dan status tempat tinggal responden.

#### **a. Lokasi Tempat Tinggal**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju bertempat tinggal dalam Kota Mamuju yakni sebanyak 53 (67,9%) orang. Banyaknya pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan karena pasien berada di lokasi yang tidak jauh dari rumah sakit sehingga akses mudah ke tempat pelayanan dan tidak perlu membutuhkan biaya banyak untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit terdekat.

Lokasi tempat tinggal pasien yang sebagian besar berasal dari Kota Mamuju menjadikan RSUD Kabupaten

Mamuju sebagai pelayanan kesehatan karena lokasi rumah sakit strategis berada di tengah Kota Mamuju. Hal ini berarti sesuai dengan syarat pokok dari suatu pelayanan kesehatan yang baik adalah terdapat lima syarat pokok salah satunya yaitu mudah dijangkau masyarakat terutama dari sudut lokasi. Hal ini juga diperkuat bahwa faktor tempat tinggal merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan. (Rovitasari, 2013)

Menurut teori Andresen dan Anderson (1979) mengatakan bahwa semakin dekat jarak pelayanan kesehatan terhadap tempat tinggal masyarakat maka semakin banyak yang akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) mengatakan bahwa semakin dekat lokasi tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan maka akan semakin mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa Tempat pelayanan kesehatan yang terlalu jauh lokasinya dengan tempat tinggal tentu tidak mudah bagi masyarakat. Terkadang karena faktor jarak yang jauh dari tempat pelayanan kesehatan sudah tentu

membutuhkan biaya transportasi sehingga mempengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

#### **b. Status Tempat Tinggal**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju memiliki status tempat tinggal rumah sendiri sebanyak 42 orang (53,8%). Dalam status tempat tinggal tidak mempengaruhi pasien dalam pemilihan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, pasien dapat mengetahui kualitas dan pelayanan apa saja yang akan diberikan oleh sehingga pasien berminat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) mengatakan bahwa tempat tinggal seseorang mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki rumah sendiri dapat dikatakan memiliki kelas sosial menengah atas sehingga mereka cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia.

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa Status Tempat Tinggal tidak

mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

### **3. Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Psikografi**

Segmentasi psikografi membagi konsumen menjadi kelompok berdasarkan gaya hidup, status sosial, hingga kepribadian. Psikografis adalah ilmu untuk menggunakan psikologi dan demografi untuk lebih memahami konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dalam hasil segmentasi pasien berdasarkan karakteristik psikografi ini didapatkan hasil bahwa motivasi dan persepsi mempengaruhi seseorang dalam keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan.

#### **a. Motivasi**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju memiliki motivasi yang tinggi sebanyak 78 orang (100%). Hal ini dikarenakan Rumah Sakit memberikan pelayanan yang pasien menganggap sarana dan prasarana yang berada di rumah sakit yang dibutuhkan itu lengkap sehingga dapat memotivasi pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan.

Menurut responden, mereka merasa bahwa rumah sakit yang sudah dimanfaatkan sejak dulu dapat memberikan pelayanan untuk beberapa jenis asuransi, begitupun juga dengan letak rumah sakit yang strategis. Pasien merasa puas dengan adanya dokter dan perawat yang ahli dalam bidangnya sehingga pasien lebih mudah memahami pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) bahwa motivasi seseorang mempengaruhi dalam mengambil keputusan untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi maka mereka cenderung tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada sebaliknya jika motivasi rendah maka seseorang tidak akan tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa motivasi pasien memilih RSUD Kabupaten Mamuju karena pasien merasa puas dan senang terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Sehingga itu yang menjadi motivasi mereka untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju.

## **b. Persepsi**

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju memiliki persepsi yang tinggi sebanyak 77 orang (98,7%) terkait dengan memiliki fasilitas yang lengkap. Pasien merasa apa yang mereka butuhkan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju sudah terpenuhi dengan adanya fasilitas yang lengkap. Pasien juga merasa bahwa kebersihan dan kerapihan ruang tunggu terjaga sehingga pasien merasa nyaman. Menurut pasien, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju sudah memiliki jumlah tenaga kesehatan yang memadai seperti dokter, bidan dan perawat yang cekatan dalam melayani pasien sesuai dengan tarif pelayanan.

Menurut Twodde, apa yang dirasakan sehat bagi seseorang bisa saja tidak dirasakan sehat bagi orang lain, karena adanya perbedaan persepsi. Selain itu, ada perbedaan konsep dan persepsi sehat-sakit di dalam masyarakat. Secara objektif seseorang terkena penyakit, salah satu organ tubuhnya terganggu fungsinya, namun dia tidak merasa sakit. Atau sebaliknya, seseorang merasa sakit bila merasakan sesuatu di dalam tubuhnya, tetapi dari

pemeriksaan klinis tidak diperoleh bukti bahwa ia sakit.(Firda Maulany et al., 2021)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) bahwa seseorang mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yang memiliki persepsi baik terhadap sesuatu maka mereka akan cenderung tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan analisa peneliti yang dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien dalam memilih rumah sakit sangat tinggi dikarenakan berdasarkan informasi atau gambaran baik yang pasien terima dari beberapa orang.

#### **4. Segmentasi Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mamuju Berdasarkan Karakteristik Perilaku**

Pada segmentasi perilaku, pemasar membagi pembeli menjadi beberapa kelompok berdasarkan sikap, penggunaan atau respon terhadap sebuah produk. Banyak pemasar yakin bahwa variabel perilaku merupakan awal paling baik untuk membentuk segmen pasar.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dalam hasil segmentasi pasien berdasarkan karakteristik perilaku didapatkan hasil bahwa pola penggunaan pelayanan kesehatan

jika sakit dan frekuensi pemanfaatan tinggi sebanyak 75 orang (96,2%).

Pada penelitian ini diperoleh bahwa yang menggunakan pelayanan kesehatan semakin meningkat jika seseorang merasa sakit. Di RSUD Kabupaten Mamuju mayoritas responden menggunakan pelayanan kesehatan jika mereka sakit berat sebanyak (100%). Sakit Berat yang dimaksud seperti operasi berat atau kecelakaan. Sedangkan responden yang mengalami sakit ringan dan sedang lebih memilih tetap di rumah atau membeli obat di warung/apotek.

Sakit merupakan suatu hal yang tidak dapat diprediksi kedatangannya. Sepanjang hidupnya, manusia pasti pernah mengalami atau menderita suatu penyakit. Saat seseorang mengalami suatu penyakit, secara naluriah ia akan melakukan usaha untuk menyembuhkan penyakitnya dengan segala cara. Berbagai upaya yang seringkali dilakukan saat menderita suatu penyakit, antara lain mengobati sendiri (membeli obat warung atau apotek), berobat ke pelayanan kesehatan ataupun ke pelayanan kesehatan tradisional (Febriani, 2019).

Perilaku pencarian pengobatan merupakan segala tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu dengan tujuan menemukan obat yang tepat saat merasa atau menganggap dirinya sedang memiliki masalah kesehatan. Perilaku pencarian



pengobatan didahului oleh proses pengambilan keputusan yang selanjutnya diatur oleh individu.

Menurut Penelitian Widayanti (2012) bahwa ketika seseorang merasakan gejala yang mengganggu kesehatannya, maka beberapa kemungkinan tanggapan atau upaya yang dilakukan oleh individu tersebut yaitu tidak melakukan upaya apapun, melakukan upaya penyembuhan sendiri tanpa menggunakan obat-obatan, melakukan upaya pengobatan sendiri dengan menggunakan obat-obatan baik modern maupun tradisional/herbal, dan mengupayakan penyembuhan dengan melakukan rujukan atau berkonsultasi dengan pihak lain.

Berdasarkan analisa peneliti bahwa Masyarakat yang menderita suatu penyakit namun tidak merasa bahwa penyakit tersebut mengancam jiwanya, tentu tidak akan bertindak untuk melakukan pengobatan. Namun, jika mereka merasa penyakit yang diderita mengganggu aktifitas ataupun dapat mengancam jiwa barulah timbul suatu perilaku dan usaha.

#### **D. Keterbatasan Peneliti**

Sampel yang diambil yaitu sampel yang kebetulan ada pada saat peneliti melakukan pengumpulan data dan pengisian kuesioner dibantu oleh peneliti karena keterbatasan pasien dalam pengisian sehingga untuk pertanyaan tertutup beberapa responden ragu-ragu dalam menjawab serta variabel penelitian masih kurang karena pada penelitian segmentasi pasar menggunakan banyak variabel beserta dimensinya masing-masing.