

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Prakata .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Intisari .....	x
Abstrak.....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Keaslian Penelitian.....	10
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengaruh Lingkungan dan Perencanaan Strategis.....	12
2.2 Perencanaan Strategis Rumah sakit dan Pengembangan Produk....	20
2.3 Analisis SWOT .....	23
2.4 Analisis Persaingan .....	23
2.5 Landasan Teori.....	25
2.6 Kerangka Konsep .....	25
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Materi Penelitian.....	27
3.3 Subyek Penelitian.....	27

3.4	Pengumpulan Data .....	28
3.5	Alat Penelitian .....	29
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
3.7	Jalan Penelitian .....	31
3.8	Kendala Penelitian .....	32
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Diskripsi Lingkungan Eksternal dan Internal Paviliun Merpati .....	34
4.2	Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Rumah Sakit .....	47
4.3	Potensi Pasar .....	52
4.4	Isu-Isu Utama Pengembangan Paviliun Merpati .....	60
4.5	Kebutuhan Paviliun Merpati .....	63
4.6	Strategi Pengembangan Paviliun .....	65
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	74
 <b>RINGKASAN</b> .....		75
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		91
 <b>LAMPIRAN</b> .....		92

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Kinerja Pelayanan Paviliun Merpati
- Tabel 2. Tiga Strategi Pertumbuhan Intensif
- Tabel 3. Pertimbangan Konsumen dalam pemilihan Rumahsakit di Madiun
- Tabel 4. Preferensi Tempat Konsumen untuk berobat di Madiun
- Tabel 5. Preferensi Pemilihan kelas Paviliun di RS Dr. Soedono Madiun
- Tabel 6. Persepsi Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Pelayanan Paviliun Merpati RS Dr. Soedono Madiun
- Tabel 7. Kualitas Pelayanan Paviliun yang diinginkan Konsumen
- Tabel 8. Benchmarking Citra Paviliun Rumah Sakit di Madiun
- Tabel 9. Jumlah Kunjungan pasien Paviliun RS di Madiun 2000 s/d 2001
- Tabel 10. Tingkat Pertumbuhan Kunjungan pasien Paviliun-Paviliun di Madiun 2000 s/d 2001
- Tabel 11. Perbandingan Harga Pelayanan Paviliun di tiga Rumah Sakit Madiun 2002
- Tabel 12. Perincian Jenis dan Luas Ruangan Paviliun Baru
- Tabel 13. Fasilitas Kamar baru Paviliun Merpati RS Dr. Soedono
- Tabel 14. Perincian Kebutuhan Biaya
- Tabel 15. Kinerja Pelayanan Paviliun Merpati

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1. Lingkungan Eksternal Rumah sakit
- Gambar 2. Strategi Persaingan
- Gambar 3. Konsep Perencanaan Strategik
- Gambar 4. Grafik Perkembangan Jumlah Kunjungan pasien Paviliun Merpati  
RS Dr. Soedono Madiun tahun 1997 s/d 2001.
- Gambar 5. Grafik Tingkat Pertumbuhan Kunjungan pasien Paviliun Merpati RS  
Dr. Soedono Madiun tahun 1997 s/d 2001.
- Gambar 6. Strategi Bisnis Paviliun Merpati
- Gambar 7. Strategi dan Keunggulan Kompetitif Paviliun Merpati

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pengguna Pelayanan Paviliun Merpati RS Dr. Soedono Madiun.
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara Direktur RS Dr Soedono Madiun.
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara dengan “Key Persons” Paviliun Merpati.
- Lampiran 4. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Ruamhsakit di Madiun.
- Lampiran 5. Wawancara dengan Direktur Dr Soedono Madiun.
- Lampiran 6. Wawancara dengan Direktur Paviliun Merpati RS Dr Soedono Madiun.
- Lampiran 7. Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Paviliun Merpati RS Soedono.
- Lampiran 8. Wawancara dengan Kepala Administrasi Paviliun Merpati RS Soedono.
- Lampiran 9. Pelaksanaan Diskusi dengan Metode NGT.
- Lampiran 10. Pola Penyakit Rawat Inap dan Pola Penyebab kematian di rumah sakit
- Lampiran 11. Data Penduduk sewilayah Bakorwil I Madiun
- Lampiran 12. Laporan Laba-rugi Paviliun Merpati RS. Dr. Soedono tahun 2001.
- Lampiran 13. Daftar Singkatan.