

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	8
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	25

B.	Lokasi Penelitian	25
C.	Subjek Penelitian	25
D.	Variabel dan Definisi Operasional	26
E.	Instrumen Penelitian	26
F.	Cara Analisis Data	26
G.	Etika Penelitian	28
I.	Jalannya Penelitian.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian	29
B.	Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	55
B.	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Pemeriksaan Laboratorium di Instalasi Tahun 2007 – 2010.....	4
Tabel 2	: Pemeriksaan Laboratorium di unit Imunologi Tahun 2007 – 2010.....	5
Tabel 3	: Langkah langkah Segmentasi Pasar, Penetapan Pasar Sasaran, Penempatan Pasar.....	12
Tabel 4	: Karakteristik Responden Pegawai BBLKJ (n = 10).....	29
Tabel 5	: Karakteristik Responden (n = 30)	30
Tabel 6	: Keinginan pelanggan pemeriksaan Laboratorium di Instalasi Imunologi	31
Tabel 7	: Distribusi Ketertarikan Responden untuk pemeriksaan di Instalasi Imunologi	32
Tabel 8	: Distribusi Perbandingan Karakteristik Responden.....	32
Tabel 9	: Distribusi Kegiatan promosi yang diketahui oleh Responden	33
Tabel 10	: Distribusi Responden yang mengetahui BBLKJ dari mana informasi didapatkan	33
Tabel 11	: Distribusi informasi dari petugas tentang produk BBLKJ	34
Tabel 12	: Distribusi Kegiatan promosi yang diketahui oleh Responden	34
Tabel 13	: Distribusi Bagaimana layanan promosi yang sudah dilaksanakan di BBLKJ.....	35
Tabel 14	: Distribusi Ketertarikan Responden untuk pemeriksaan di Instalasi Imunologi	35
Tabel 15	: Materi promosi yang ditawarkan.....	35
Tabel 16	: Etnografi.....	36
Tabel 17	: Persepsi Responden terhadap Loket Pendaftaran.....	39
Tabel 18	: Persepsi Responden terhadap Loket Kasir	40
Tabel 19	: Persepsi Responden terhadap Pelayanan tempat pengambilan darah (Sampling)	41
Tabel 20	: Persepsi Responden terhadap Pelayanan Konsultasi Dokter.....	42
Tabel 21	: Persepsi Responden terhadap Penampilan Gedung BBLKJ	43
Tabel 22	: Persepsi Responden terhadap Harga/ Tarip.....	44
Tabel 23	: Persepsi Responden terhadap Promosi (Brosur)	45
Tabel 24	: Analisis Faktor Internal Kekuatan dan Kelemahan.....	48
Tabel 25	: Analisis Faktor Eksternal Peluang dan Ancaman.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Organisasi (BBLK Jakarta)	2
Gambar 2 : Proses Perencanaan Strategi Bauran Promosi	24

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Pemeriksaan Laboratorium di Instalasi Tahun 2007 – 2010	5
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pengantar Penelitian	59
Lampiran 2	: Surat Persetujuan penelitian (Informed Consent)	60
Lampiran 3	: Karakteristik kepegawaian BBLKJ yang menjadi responden	61
Lampiran 4	: Stand Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	62
Lampiran 5	: Promosi sudah dilaksanakan oleh Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	64
Lampiran 6	: Wawancara mendalam untuk Pegawai Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	71
Lampiran 7	: Wawancara mendalam untuk Pimpinan dan Manajer di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	73
Lampiran 8	: Wawancara mendalam untuk Pelanggan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta	76
Lampiran 9	: Wawancara mendalam untuk Pelanggan dengan pendekatan Etnografi	78