

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Strategi	12
2.2 Strategi pengembangan	20
2.3 klinik.....	23
2.4 Jasa	28
2.5 Penelitian Terdahulu	30

2.6 Struktur Penelitian	32
2.7 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	34
3.2 Operasional Variabel Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	39
3.4 Jenis dan Sumber Data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	44

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.2 Jenis Pelayanan dan fasilitas Klinik Dilla.....	47
4.3 Visi dan Misi Klinik Dilla	49
4.4 Kewajiban Klinik	50

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	52
5.1.1 Deskripsi Identitas Responden	52
1. Jenis Kelamin.....	52
2. Umur.....	53
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	54
1. Strenght (Kekuatan).....	54

2. Weaknesses (Kelemahan).....	65
3. Opportunity (Peluang)	75
4. Threats (Ancaman).....	85
5.1.3 Rekapitulasi Variabel Internal	91
5.1.4 Rekapitulasi Variabel Eksternal	92
5.1.5 Analisis Strategi IFE.....	100
5.1.6 Analisis Strategi EFE.....	102
5.1.7 Matriks SWOT.....	107
5.1.8 Rencana Utama Strategi Pengembangan Klinik.....	108
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	109
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pelayanan Klinik Dilla di Kartama.....	5
Tabel 1.2	Data pasien Klinik Dilla tahun 2017.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Tabel Skala Likert	43
Tabel 5.1	Responden menurut kelompok jenis kelamin.....	52
Tabel 5.2	Responden menurut kelompok umur	53
Tabel 5.3	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang Menerima Pasien yang memiliki asuransi kesehatan	55
Tabel 5.4	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang jasa yang ditawarkan sesuai dengan harga	57
Tabel 5.5	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang memberikan paket persalinan dengan harga yang terjangkau.....	59
Tabel 5.6	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang pelayanan yang ramah dan menanggapi keluhan dengan bijaksana	61
Tabel 5.7	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang penampilan tenaga kesehatan dan karyawan sopan	63
Tabel 5.8	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang fasilitas Klinik kurang lengkap	65

Tabel 5.9	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang penanganan pasien yang lambat	67
Tabel 5.10	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang Kurangnya melakukan kegiatan penyuluhan dan seminar berkala	69
Tabel 5.11	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang lahan parkir yang kurang luas.....	71
Tabel 5.12	Jawaban Responden (pasien rawat jalan) tentang kurangnya jumlah tenaga medis	73
Tabel 5.13	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) Kebijakan pemerintah tentang BPJS	75
Tabel 5.14	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) penghasilan masyarakat menentukan terhadap pilihan jasa kesehatan	77
Tabel 5.15	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang jumlah penduduk yang padat.....	79
Tabel 5.16	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang kurangnya pelayanan kesehatan di daerah Kartama.....	81
Tabel 5.17	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang adanya kawasan industry di sekitar lokasi klinik	83
Tabel 5.18	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang Lokasi klinik yang berdekatan dengan Rumah sakit	85
Tabel 5.19	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang	

	Kesadaran masyarakat kurang atas jasa pelayanan kesehatan... ..	87
Tabel 5.20	Jawaban Responden (pemilik dan karyawan klinik) tentang persaingan antar klinik dalam pelayanan kesehatan.....	89
Tabel 5.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Kekuatan (Strenght).....	91
Tabel 5.22	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai kelemahan (Weaknesses).....	92
Tabel 2.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Peluang (Opportunity).....	96
Tabel 2.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai ancaman (Threats).....	97
Tabel 2.25	Matriks IFE.....	101
Tabel 2.26	Matriks EFE	103
Tabel 2.27	Koordinat Analisis IE	104
Tabel 2.28	Kombinasi Strategi Matriks SWOT.....	107



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Penelitian	32
Gambar 3.1	Matriks SWOT	44
Gambar 3.2	Matriks IE Dalam SWOT	45
Gambar 5.1	Diagram Analisis SWOT	105

