

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL	6
BAB I	7
PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Akademisi	14
1.4.2 Manfaat Praktisi	14
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II	16
KAJIAN TEORI	16
2.1 Pemasaran	16
2.1.1 Strategi Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16
2.2 Marketing Funnel	17
2.3 Pemasaran Jasa	18
2.4 Analisis 4C	18
2.5 Analisis Lingkungan	19
2.5.1 Analisis Lingkungan Eksternal Makro	19
2.5.2 Analisis Industri	21
2.6 Analisis Kompetitor	22
2.6.1 Kekuatan dan Kelemahan Kompetitor	22
2.7 Analisis Pelanggan	23
2.7.1 Analisis Keputusan Pembelian	23
2.7.1.1 Problem Recognition	23
2.7.1.2 Information Search	24
2.7.1.3 Alternative Evaluation and Selection	24
2.7.1.4 Purchase Behavior	24

2.7.1.5 <i>Post Purchase Behavior</i>	25
2.8 Analisis Perusahaan	25
2.8.1 Analisis STP	25
2.8.1.1 Segmentation	25
2.8.1.2 Targeting	28
2.8.1.3 Positioning	30
2.8.2 <i>Marketing Mix</i>	31
2.9 <i>Digital Marketing</i>	34
2.10 Kerangka Analisis	35
<b>BAB III</b>	37
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Metode Pengumpulan data	37
3.2.1 Wawancara	37
3.2.2. Survei	37
3.2.3 Studi Dokumen	37
3.2.4 Kebutuhan data	38
3.3 Metode Pengolahan Data	40
3.4 Desain Sampling	40
3.5 Timeframe Penelitian	44
<b>BAB IV</b>	45
<b>TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN</b>	45
4.1 Tinjauan Umum Perusahaan	45
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.2.1 Visi Perusahaan	45
4.2.2 Misi Perusahaan	45
4.3 Motto	45
4.4 Fasilitas Rumah Sakit	46
4.5 Struktur Organisasi Saat ini	47
<b>BAB V</b>	48
<b>ANALISIS</b>	48
5.1 Analisis Situasi	48
5.1.1 Analisis Lingkungan (Context)	48
5.1.1.1. Analisis Eksternal Makro ( PESTEL)	48
5.1.1.2 Analisis Industri	56

5.1.2 Analisis Kompetitor (Competitor)	59
5.1.2.1. Kompetitor RSUD Asri Medika	60
5.1.2.2. STP Kompetitor	61
5.1.2.3. Bauran Pemasaran Kompetitor	64
5.1.2.4 Perbandingan RSUD Asri Medika dengan Kompetitor	70
5.1.3 Analisis Konsumen (Customer)	73
5.1.3.1 Analisis Konsumen Lama	73
5.1.3.2 Analisis Target Pasar	80
5.1.4 Analisis Perusahaan (Company)	87
5.1.4.1. STP Perusahaan	88
5.1.4.2. Bauran Pemasaran Perusahaan	90
5.2 Analisis SWOT Pemasaran	94
5.3 Objektif Pemasaran	96
5.4 Rancangan Strategi Pemasaran	97
5.4.1 Segmenting	97
5.4.2 Targeting	99
5.4.3 Positioning	99
5.4.4 Bauran Pemasaran	99
5.5 Rencana Implementasi	106
5.5.1 Konsep	106
5.5.2 Tujuan	106
5.5.3 Inisiatif Strategi	106
5.5.4 Timeline Rencana Implementasi	121
BAB IV	122
KESIMPULAN	122
6.1 Kesimpulan	122
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	128
Lampiran 1 Kuesioner untuk survei <i>Existing customer</i>	128
Lampiran 2 Kuesioner untuk survey pasar	132
Lampiran 3 Pertanyaan untuk Owner Rumah Sakit	135

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Rumah Sakit Umum dan Khusus di Indonesia .....	8
Gambar 2 Penggunaan Akses Internet via Mobile Phones di Indonesia .....	10
Gambar 3 Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum Asri Medika .....	11
Gambar 4 Faktor Eksternal PESTEL.....	20
Gambar 5 Model Porter's Five Forces.....	21
Gambar 6 Kerangka Analisis .....	35
Gambar 7 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Asri Medika.....	47
Gambar 8 Diagram Demografis Konsumen Lama .....	73
Gambar 9 Diagram Demografis Konsumen Lama .....	74
Gambar 10 Diagram Demografis Konsumen Lama.....	74
Gambar 11 Diagram Demografis Konsumen Lama.....	75
Gambar 12 Diagram Pengenalan Kebutuhan Konsumen Lama .....	76
Gambar 13 Diagram Pencarian Informasi Konsumen Lama .....	77
Gambar 14 Diagram Evaluasi Alternatif Konsumen Lama.....	78
Gambar 15 Diagram Pembelian Konsumen Lama .....	79
Gambar 16 Diagram Demografis Target Pasar .....	81
Gambar 17 Diagram Demografis Target Pasar .....	81
Gambar 18 Diagram Pengenalan Kebutuhan Target Customer .....	82
Gambar 19 Diagram Pencarian Informasi Target Pasar.....	83
Gambar 20 Diagram Evaluasi Alternatif Target Pasar .....	84
Gambar 21 Diagram Pembelian Target Pasar .....	85
Gambar 22 Diagram Pasca Pembelian Target Pasar.....	86
Gambar 23 Membership Card.....	107
Gambar 24 Penjadwalan Posting   Sumber: <a href="https://sproutsocial.com/">https://sproutsocial.com/</a> .....	111
Gambar 25 Mock Up Website Rumah Sakit MMC.....	113
Gambar 26 Penggunaan SEM Rumah Sakit MMC.....	114
Gambar 27 Mock Up Email Marketing.....	114
Gambar 28 Peta Informasi Rumah Sakit.....	117
Gambar 29 Alur Petunjuk Proses Rumah Sakit.....	117
Gambar 30 Timeline RSUD Asri Medika 2022-2024.....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kebutuhan Data sebagai Aksesibilitas .....	38
Tabel 2 Timeframe Penelitian .....	44
Tabel 3 PESTEL RSUD Asri Medika .....	54
Tabel 4 Five Forces Porter RSUD Asri Medika .....	58
Tabel 5 Perbandingan Positioning dan Bauran Pemasaran Kompetitor .....	70
Tabel 6 Feedback/Review Konsumen Lama .....	80
Tabel 7 Opportunities dan Threats pada Analisis Pelanggan .....	87
Tabel 8 Strength dan Weakness pada Analisis Perusahaan .....	93
Tabel 9 SWOT .....	94
Tabel 10 Jumlah Pasien Rawat Inap per Tahun.....	97
Tabel 11 Anggaran Membership .....	109
Tabel 12 Instagram Feeds .....	110
Tabel 13 Konten untuk Website .....	112
Tabel 14 Anggaran Promosi .....	114