

Pengaruh bauran pemasaran solutions, access, value, dan education terhadap strategi customer-centric di poliklinik eksekutif rumah sakit Hermina Depok = Influence of solutions access value and education marketing mix against customer centric strategy in executive clinic Hermina Depok Hospital

Ni Ketut Agustiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454317&lokasi=lokal>

Abstrak

Pendekatan customer-centric adalah strategi fokus kepada pelanggan, sedangkan bauran pemasaran SAVE solutions, access, value, dan education dengan konsep pendekatan perilaku pelanggan secara spesifik oleh karena globalisasi, informasi teknologi yang terus meningkat dan peningkatan harapan pelanggan yang multidimensi. Studi ini untuk mengetahui pengaruh bauran model SAVE terhadap strategi customer-centric dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode cross-sectional serta jumlah sampel 96 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan sebagai bagian dari value, diharapkan memberikan pelayanan dokter tepat waktu, pelayanan obat dan pemeriksaan penunjang yang cepat. Informasi digital muncul sebagai bagian dari bauran education yang paling berpengaruh terhadap strategi customer-centric. Penggunaan media sosial sebagai penyedia informasi ekspresif terhadap pasien dapat membantu sistem pemasaran Poliklinik Eksekutif RS Hermina Depok.

<hr />

Customer centric approach is meant to focus on the customers, meanwhile SAVE solutions, access, value, education marketing mix is concept marketing mix modeling that is able to accommodate specific customer behavior because globalization, information technology and multi dimensional customer expectations. This study aims to determine the influence of save marketing mix against customer centric strategy used quantitative approach and cross sectional method with a sample of 96 people.

The results showed that the quality of service as part of the value, is expected to provide timely medical services, drug services and rapid additional examination. Digital information emerges as part of the most influential education mix for customer centric strategy. The use of social media as a provider of expressive information to patients can help the marketing system of Executive Polyclinic RS Hermina Depok.