

Analisis segmen, target dan positioning pelanggan pribadi unit uji kesehatan pelayanan kesehatan St. Carolus 2008 = Analysis of segmentation, targeting and positioning private customer of medical check unit St. Carolus health services 2008

Pangkey, Ferni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339514&lokasi=lokal>

Abstrak

Saat ini telah terjadi perubahan paradigma di bidang kesehatan, yang berawal dari paradigma sakit menekankan pada aspek kuratif menjadi paradigma sehat dengan titik berat pada pelayanan promotif dan preventif. Unit Uji Kesehatan sebagai salah satu unit yang ada dalam Pelayanan Kesehatan St. Carolus adalah unit yang juga dipersiapkan untuk perubahan paradigma yang ada. Pelayanan Kesehatan St. Carolus (PKSC) yang telah lama berkecimpung di sektor jasa juga merasakan pengaruh tingkat kompetisi dalam melayani pasar pelayanan kesehatan. Hal ini mengbariskan PKSC untuk jeli melibat pasar yang ada dengan tujuan menjawab situasi pasar. Salah satunya melakukan analisis segmen, target dan positioning dari unit ujikes sehingga bisa diketabui segmen, target dan positioning deri unit Ujikes PKSC. Penelitian dilakukan terhadap responden yang berasal dari poli spesialis PKSC dengan asumsi bahwa dari gamharan pelanggan poli spesialis bisa diketahui segmen yang menggunakan PKSC dan mrget pasar yang akan dibidik oleh unit Ujikes. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan kuesioner pada tahapan segmentasi dan kualitatif dengan wawancara mendalam dalam menentukan target dan positioning dari Ujikes.

.....There has been changing in paradigm of health, beganwith sick paradigm which curative aspects as focus, to health paradigm with promotion and preventive as focus. Medical check up is one of units in Pelayanan Kesehatan St. Carolus (PKSC) that bad been prepared to health paradigm. PKSC which has serve community health from long time ago, get the impact of high competition in health services. PKSC must aware of the market to answer this situation. One of the answer by doing analysis of segmentation, targeting and positioning private customer of PKSC medical check up unit to know the segment, target and positioning of this unit. This research takes respondent from visitors of PKSC specialist polyclinics, with assume by knowing the segment of this unit we can have target of medical check unit. The research is quantitative by using questioner in segmentation and qualitative by doing depth interview to decide target and positioning of medical check up unit. From this research, we got segment of this uoit, by analysis demography, socioeconomic and psicography variables, are upper low and middle class of society. The positioning of PKSC medical unit is to give satisfaction by quality and good services. Advices for this unit are to make a product that focus to martenity and geriatri with competitive price, more active in promotion that can be doing by media such make consultation space in news paper. In the future} medical check up unit and the other support facility will focus in one service area to give easy access and comfortable for costumer.