

**STRATEGI PEMASARAN EYE CENTER  
DI ASRI MEDICAL CENTER BERDASAR ANALISIS SWOT**

**TESIS**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Magister  
Manajemen Rumah Sakit pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Diajukan oleh :  
NURFIFI ARLIANI  
NIM : 2011 103 0175**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
DESEMBER 2013**

TESIS

STRATEGI PEMASARAN EYE CENTER  
DI ASRI MEDICAL CENTER BERDASAR ANALISIS SWOT



Pembimbing

Dr. Susanto, SE.,MS.

Tanggal

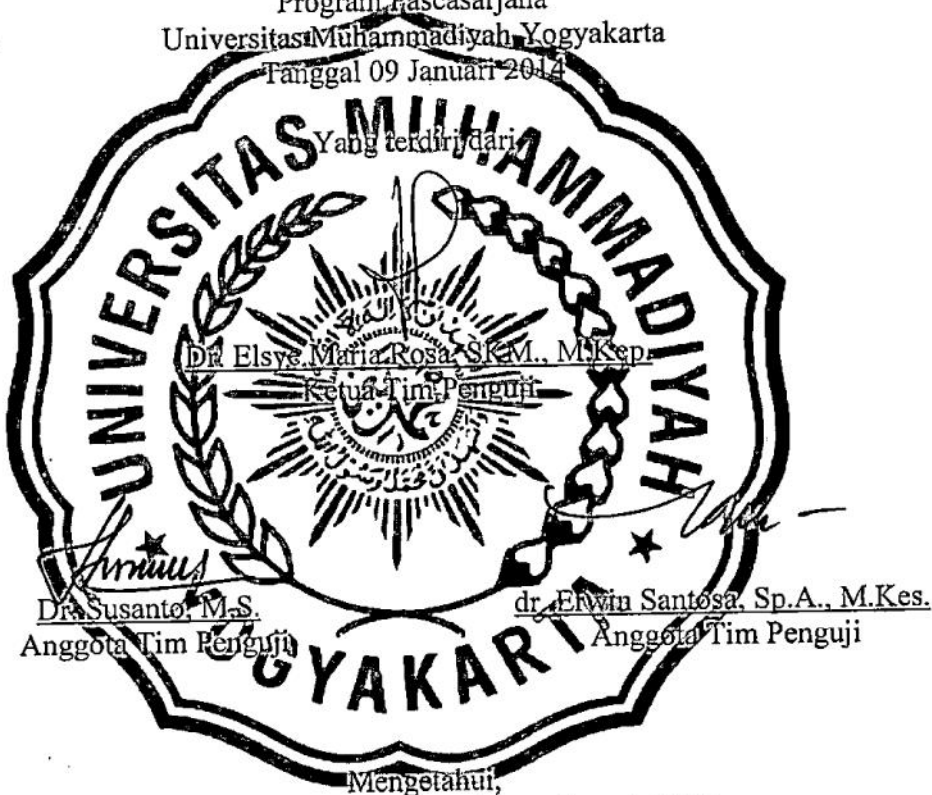
21 - 12 - 2013

TESIS

STRATEGI PEMASARAN EYE CENTER DI ASRI MEDICAL CENTER  
BERDASAR ANALISIS SWOT

Diajukan Oleh  
Nurfifi Arliani  
20111030175

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 09 Januari 2014



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.





NURFIFI ARLIANI

20111030175

## Motto

Sabda Rasulullah Saw. : "*Jaminlah untukku enam hal darimu, aku jamin surga untukmu; benar dalam bicara, tepat janji kepada Allah dan manusia, tunaikan amanah, tutup aurat dan jaga kemaluanmu, tahan matamu dari yang haram dan jaga tangan.*" (HR.Ahmad, Ibnu Hibban & Baihaki).

Kupersembahkan karya ini untuk:  
Persyarikatan Muhammadiyah khususnya Asri Medical Center dan Program Studi  
Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.  
Anak dan suamiku tercinta.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurfifi Arliani  
NIM : 20111030175  
Program Studi : Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Jenis Karya : Tesis

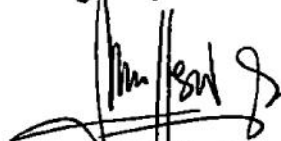
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
"STRATEGI PEMASARAN EYE CENTER DI ASRI MEDICAL CENTER BERDASAR ANALISIS SWOT"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama Pembimbing Tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 21 Desember 2013

Yang menyatakan



(Nurfifi Arliani)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Alloh SWT, karena berkah yang telah dilimpahkanNya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada :

1. Para dosen yang dengan penuh dedikasi memberikan ilmunya sehingga memperkaya pengetahuan saya tentang Manajemen Rumah Sakit dan menjadikan bekal bagi saya untuk mengelola Rumah Sakit.
2. Dr. Susanto, SE., MS., dosen Pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan dorongan dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Erwin Santosa,SpA.,MKes., Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit yang selalu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Yang tercinta: suami saya dr. Joko Murdiyanto,SpAn dan anak saya Sekar Utami Setiastuti, SE,MSc, yang tidak bosan-bosan selalu mengingatkan saya dan memberikan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan tesis ini sebagai syarat kelulusan program studi pendidikan Magister Manajemen Rumah Sakit.
5. Semua pihak yang terkait dengan selesainya tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Alloh SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Akhirnya saya berharap semoga tesis yang saya sampaikan ini dapat bermanfaat bagi Eye Center AMC khususnya dan para pembaca pada umumnya.

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
Motto .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
B. Eye Center .....	19
C. Penelitian terdahulu .....	20
D. Kerangka Analisis .....	24
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN .....	25
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	25
C. Metode Pengumpulan Data .....	26
D. Analisis Kualitatif .....	27
BAB IV .....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Gambaran umum Eye Center AMC .....	30



1. Sumber Daya Manusia .....	33
2. Prasarana dan Sarana .....	33
3. Data kinerja pelayanan di Eye Center AMC .....	34
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>36</b>
1. Analisis faktor internal. ....	38
4. Analisis faktor eksternal. ....	39
5. Analisis hasil studi lapangan .....	40
6. Analisis SWOT.....	41
7. Visi dan Misi Eye Center AMC .....	42
8. Tujuan.....	42
9. Strategi Pemasaran .....	42
<b>BAB V.....</b>	<b>44</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
<b>A. Simpulan :.....</b>	<b>44</b>
<b>B. Saran. ....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa.....	14
Gambar 2. Kerangka Analisis .....	24
Gambar 3. Struktur Organisasi Asri Medical Center .....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Analisis SWOT .....	41
------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kunjungan pasien dan asal pasien 2011.....	48
Lampiran 2. Data Operasi tahun 2011 .....	49
Lampiran 3. Data Asal Pasien Operasi tahun 2011.....	50
Lampiran 4. Diagnosa Medis di Eye Center AMC 2011 .....	51
Lampiran 5. Laporan Pendapatan Bersih di Eye Center AMC tahun 2011 .....	53
Lampiran 6. Data Kunjungan Pasien dan Asal Pasien 2012 .....	54
Lampiran 7. Data Operasi tahun 2012 .....	55
Lampiran 8. Data Asal Pasien Operasi 2012.....	56
Lampiran 9. Diagnosa Medis di Eye Center AMC tahun 2012 .....	57
Lampiran 10. Laporan Pendapatan Bersih Eye Center AMC tahun 2012 .....	60
Lampiran 11. Formulir Kuesioner.....	61