



PENGANTAR PEMASARAN KESEHATAN

Lailatul Kodriyah, S.Kep.,Ns
Ronald Surya Aditya, S.Kep.,Ns.,M.Kep
Ida Herwati, M.K.M
Nihayatul Munaa, S.KM., MPH.
Muhammad Zia Ulhaq S.KM.,M.K.M

PENGANTAR PEMASARAN KESEHATAN

Penulis : Lailatul Kodriyah, S.Kep.,Ns
Ronald Surya Aditya, S.Kep.,Ns.,M.Kep
Ida Herwati, M.K.M
Nihayatul Munaa, S.KM., MPH.
Muhammad Zia Ulhaq S.KM.,M.K.M

ISBN : 978-623-329-209-2

Copyright © Juni 2021

Ukuran: 15,5 cm X 23 cm; Hal: viii + 98

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

Penata Isi : M. Rosyiful Aqli
Desainer Sampul : Ahmad Ariyanto

Cetakan I, Juni 2021

Diterbitkan pertama kali oleh **Literasi Nusantara**
Perum Paradiso Kav. A1 Junrejo-Batu

Telp : +6285887254603, +6285841411519
Email: penerbitlitnus@gmail.com
Web: www.penerbitlitnus.co.id
Anggota IKAPI No. 209/JTI/2018

Didistribusikan oleh CV. Literasi Nusantara Abadi
Jl. Sumedang No. 319, Cepokomulyo, Kepanjen, Malang. 65163
Telp : +6282233992061
Email: redaksiliterasinusantara@gmail.com

KATA PENGANTAR

ALHAMDULILLAH, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena buku ini selesai disusun. Buku ini disusun untuk membantu para mahasiswa dalam mempelajari terkait tentang manajemen pemasaran dan untuk mempermudah mempelajari pemasaran.

Penulis menyadari apabila dalam penyusunan buku ini terdapat kekurangan, tetapi penulis meyakini sepenuhnya bahwa sekecil apapun buku ini tetap memberikan manfaat.

Akhir kata guna penyempurnaan buku ini kritik dan saran dari pembaca sangat penulis nantikan.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar — iii

Daftar Isi — v

Daftar Tabel — vi

Daftar Gambar — vii

Bab I Konsep Pemasaran — 1

1.1 Pengertian Pemasaran — 1

1.2 Konsep Pemasaran — 2

1.3 Pilar Dasar Pemasaran — 4

1.4 Model Pemasaran — 8

Bab II Karakteristik Produk dan Jasa — 11

2.1 Karakteristik Produk — 11

2.2 Karakteristik Jasa — 14

2.3 Perbedaan Produk dan Jasa — 18

Bab III Pelanggan — 25

3.1 Pengertian Pelanggan — 25

Bab IV Branding — 39

4.1 Jenis Branding — 42

4.2 Fungsi dan Tujuan Branding — 43

4.3 Manfaat Branding — 44

4.4 *Brand Equity* — 44

Bab V Strategi Pemasaran — 51

- 5.1 Segmentasi, Targeting dan Positioning — 54
- 5.2 Strategi Bauran Pemasaran — 58

Bab VI Marketing Mix — 63

- 6.1 Bauran Pemasaran — 64
- 6.2 Konsep Promosi — 66
- 6.3 Tujuan Promosi — 66
- 6.4 Faktor Bauran Promosi — 68
- 6.5 Strategi Bauran Promosi — 70
- 6.6 Periklanan — 71
- 6.7 Karakteristik Periklanan — 72
- 6.8 Promosi Penjualan — 72
- 6.9 Hubungan Masyarakat (*Public Relation*) — 74
- 6.10 Fungsi Hubungan Masyarakat — 76
- 6.11 Kegiatan Humas — 77
- 6.12 Kegiatan External dan Internal *Public Relations* — 78
- 6.13 Penjualan Secara Pribadi (*Personal Selling*) — 83
- 6.14 Sifat *Personal Selling* — 83
- 6.15 Jenis *Personal Selling* — 84
- 6.16 Pemasaran Langsung — 85
- 6.17 Publisitas — 86
- 6.18 AIDA (*Attention, Interest, Desire dan Action*) — 87

Daftar Pustaka — 91

Biografi Penulis — 95

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Karakteristik Produk dan Jasa — 21
Tabel 2.	Jenis Media Periklanan — 71
Tabel 3.	Karakteristik Periklanan — 72
Tabel 4.	Karakteristik <i>Public Relation</i> — 77
Tabel 5.	Karakteristik Pemasaran Langsung — 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Strategi Bauran Promosi — 70
Gambar 2.	Kegiatan utama <i>Public Relation</i> — 76
Gambar 3.	Piranti yang digunakan oleh <i>Public Relation</i> — 76
Gambar 4.	Peranti Populer untuk Pemasaran Langsung — 85

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri Sofyan, 2011, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep Dan Strategi*, Edisi 11, Penerbit Grafindo Persada. Jakarta.
- Ciptono, F 1995, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Jogja.
- Firdaus, Y 2011, viewed 27 November 2020, <<http://news.palcotech.com/wp-content/uploads/2012/01/YUSNIZALFIRDAUS-JE01022011.pdf>>
- Iamsam, 2012, *Meaning and importance of Promotion in Marketing*, hubpages.com viewed 28 November 20120, <<http://iamsam.hubpages.com/hub/Meaning-and-importance-of-Promotion>>
- Kotler dan Armstrong, Yudhi. 2008, "Kualiatas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio", Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 3, Juni
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip and Armstrong, 2000. "Principle of Marketing", Eight Edition, Prentice Hall Internasional, Inc, New Jersey.
- Kotler Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kotler, dan Armstrong, Setyo. 2012, "Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap keputusan Pembelian Sabun Lux", Jurnal Riset Sains Indonesia.Vol. 3, No. 1.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2009, manajemen pemasaran.Edisi 13 jilid 2.AlihBahasa Bob Sabran.Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001, Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 11. Gelora Aksara Pratama, Jakarta. Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2, Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.
- Kotler, Philip, 2005, manajemen pemasaran jilid 1 (**11thed**) (Benyamin Molan, Penerjemah).Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jakarta: LPFE-UI.
- Kotler, Philip. 2005. Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lawer, Christopher dan Simon Knox. *Customer advocacy and brand development*. Journal of Product & Brand Management, Vol. 15, No. 2, pg. 121–129.
- Marta, A 2011, *Kegiatan Eksternal dan Internal Public Relation*, viewed 26 November 2020, <<http://strategikomunikasi.blogspot.com/2011/11/kegiatan-eksternal-dan-internal-public.html>
- Oentoro, Deliyanti. 2010. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Orinanto A, 2011, *AIDA*, viewed 3 Desember 2020, <<http://apengorinanto.blogspot.com/2011/07/aida.html>>
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. Consumer Behavior. Perilaku konsumen dan Strategi PemasaranJilid 2.Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Prasetio, D 2012, *Faktor yang Mempengaruhi Bauran Promosi*, viewed 26 November 2020, <<http://bukkanmike.blogspot.com/search?q=Faktor-faktor+yang+Mempengaruhi+Bauran+Promosi+>>

- Rambat Lupiyoadi, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, Cetakan Ke Tiga.
- Rambat Lupiyoadi, (2016), *Pemasaran Jasa Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, Cetakan Ke lima
- Riley, Jim, 2012, *Promotional Mix-Introduction*, tutor2u.net viewed 28 November 2020, <http://tutor2u.net/business/marketing/promotion_mix.asp>
- Sabowo 2010, *Menentukan Anggaran dan Bauran Promosi*, viewed 28 November 2012, <<http://sabowo20.blogspot.com/2010/11/menentukan-anggaran-dan-bauran-promosi.html>>
- Santoso, T 2012, *Proses Perencanaan Promosi Pemasaran*, viewed 27 November 2012, <<http://www.teguhsantoso.com/2012/03/proses-perencanaan-promosi-pemasaran.html>>
- Schiffman dan Kanuk, Amelia. 2004. "Analisa Marketing Mix, Lingkungan Sosial, Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pakaian Wanita". *Juarnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No. 2.
- Setiyaningrum, Ari., Udaya, Jusuf., dan Efendi, 2015, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sinaga, RV, *Strategi Promosi (Promotion Mix) Dalam Pemasaran*, viewed 28 November 2020, <isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/207108198205.pdf>
- Supriyanto, S & Ernawaty 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa* Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta

BIOGRAFI PENULIS



Lailatul Kodriyah, S.Kep.,Ns lahir di Malang pada tanggal 15 Maret 1993. Penulis tinggal di kota Malang. Penulis mengenyam pendidikan SD di SDN kedung Pedaringan 02, SMP Negeri 4 Kepanjen, SMA Negeri 01 Kepanjen, Program Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan. Penulis telah melakukan beberapa publikasi jurnal nasional.

Penulis bekerja di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kepanjen sebagai tenaga kependidikan. Penulis memiliki moto: Lakukan yang terbaik disetiap langkah yang ada didepan kita, ridho Allah adalah hal utama.



Ida Herwati, S.Kep.,M.K.M lahir di Kalampa pada tanggal 25 Juli 1995. Penulis tinggal di Jalan Lintas Tente Godo, Kecamatan Woha, Kabupaten Bima. Penulis mengenyam Pendidikan di SDN Inpres Kalampa 1 woha, SMP Negeri 1 Woha, SMK Kesehatan Yahya Bima, Pendidika Sarjana di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, dan Program Magister di Sekolah Tinggi Ilmu

Kesehatan Indonesia Maju (STIkim-IMA). Penulis sebagai Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kepanjen.



Nihayatul Munaa, S.KM., MPH. dilahirkan di Kudus 13 Maret 1993. Lulusan Sarjana kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga tahun 2015 dengan bantuan beasiswa Bidik Misi. Lulusan Master of Public Health di program Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada tahun 2019 dengan beasiswa LPDP. Pernah bekerja di PT. Pelindo Husada Citra sebagai staf pengembangan SDM dan staff akreditasi RS di RSA UGM. Aktif menjadi peneliti sejak 2012 dan beberapa telah di presentasikan pada international conference seperti 13rd Young Speaker Contest and Educational Forum (Vietnam, 2012), 1st International Conference of Integrated Intellectual Community (Jerman, 2014), 20th International Conference on Hospital Management and Improving Healthcare (Japan, 2017), 50th Asia-Pacific Consortium of Public Health Conference (Malaysia, 2018), 1st International Conference on Business & Social Sciences (Lampung, 2020), 1st International Conference on Agromedicine and Medical Sciences (Surabaya, 2020), dan International Conference: Hospital Strategic Response on Global Public Health Disaster (Malang, 2020). Sekarang bekerja sebagai dosen tetap prodi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Kepanjen Malang.



Ronal Surya Aditya, S.Kep.,Ns.,M.Kep lahir di Surabaya pada tanggal 13 Februari 1992. Penulis tinggal di Surabaya di jalan Gubeng Klingsingan I/19 b Surabaya. Penulis mengenyam pendidikan di SDN Gubeng III Surabaya, SMPN 29 Surabaya, SMAN 19 Surabaya, Diploma III di Poltekkes Kemenkes Surabaya, Sarjana, Profesi Ners dan magister keperawatan di Universitas Airlangga. Penulis telah melakukan publikasi jurnal nasional terakreditasi dan internasional. Pengalaman bekerja penulis tahun 2016- 2017 Dosen STIKes Surabaya, 2015-2017 di Fisrt Care Ambulance Service sebagai tim paramedic, tahun 2017- sekarang sebagai paramedic di 221 Assist dan 2018 sampai dengan sekarang sebagai dosen di STIKes Kepanjen.

Pengalaman Organisasi yang telah di ikuti yaitu tahun 2014 sebagai coordinator lapangan pada MAHAGANA Universitas Airlangga, Anggota TSR pada PMI Kota Surabaya, ANggota PSSI Kota Surabaya. Penulis memiliki motto: *Every Dark Light is Followed by a Light Morning.*



Muhammad Zia Ulhaq, S.KM.,M.K.M lahir di Pulau Bawean Gresik pada tanggal 28 Maret 1985. Penulis tinggal di carikan, ringananom kecamatan Tempuran Kabupaten Magelang Jawa Tengah. Penulis mengenyam pendidikan di SDN Kotakusama 1, SMPN 1 Sangkapura, SMAN 1 Sangkapura, Pendidikan Sarjana di Fakultas Kesehata Masyarakat Universitas Jember, Pendidikan Strata 2 Jurusan Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis sebagai dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kepanjen Malang.

