



**STRATEGI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN
KUNJUNGAN PASIEN MEDICAL CHECK UP DI
RUMAH SAKIT PERTAMINA JAYA PADA TAHUN
2014**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communications

**Disusun oleh :
FEVI JALI NONCIK ROMUSNI
44310120043**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN
MEDICAL CHECK UP DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA JAYA TAHUN 2014
Nama : Fevi Jali Noncik Romusni
NIM : 44310120043
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

Jakarta, Oktober 2015

Mengetahui
Pembimbing
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

S.M. Niken Restaty, S.Sos. M.Si.

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN
MEDICAL CHECK UP DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA JAYA TAHUN 2014

Nama : Fevi Jali Noncik Romusni

NIM : 44310120043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

Jakarta, Oktober 2015

1. Ketua Sidang

Dadan Iskandar, M.Si.



(.....)

2. Penguji Ahli

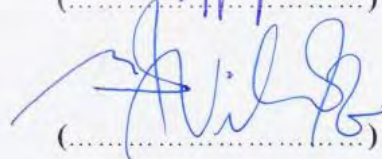
Afdal Makkuraga, M.Si.



(.....)

3. Pembimbing

S.M. Niken Restaty, S.Sos. M.Si.



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI PERSONAL SELLING
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN PASIEN
MEDICAL CHECK UP DI RUMAH SAKIT
PERTAMINA JAYA TAHUN 2014

Nama : Fevi Jali Noncik Romusni

NIM : 44310120043

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

Jakarta, Oktober 2015

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

S.M. Niken Restaty, S.Sos. M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya-Nya serta nikmat yang telah diberikan, walaupun banyak kesulitan dan hambatan yang dihadapi penulis, namun berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Personal Selling dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Medical Check Up di Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2014”**. Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, pengarahan, maupun dorongan moril kepada penulis, yaitu :

1. Ibu. S. M. Niken Restaty, S. Sos. M. Si. selaku dosen pembimbing di Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, arahan, memotivasi kepada penulis, serta meluangkan waktunya untuk mengoreksi sampai skripsi ini selesai dengan baik.

2. Dr. Duta Liana, MARS, selaku direktur Rs. Pertamina Jaya yang memberikan izin kepada penulis untuk penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agus W. Susetyo, SKM,MM, selaku Kepala Unit Management Bisnis dan staff Marketing Rs.Pertamina Jaya, yang telah memberikan informasi dan waktunya dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini.
4. Seluruh dosen Program studi *Marketing Communication & Advertising* yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Keluargaku tercinta, terlebih suamiku yang selalu meluangkan waktu serta memberikan dukungan baik moril maupun materil dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. buat My Son Haikal, Hafizh dan Hasqi, maafin bunda waktu kebersamaan kalian berkurang, buat jujuk memey sayang terimakasih buat waktunya yang selalu digangguin,terimakasih buat doa dari Papa dan Mama sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Gayung Family terimakasih kebersamaannya selama mengikuti perkuliahan, serta Motivasi yang kalian berikan walaupun dengan bahasa konyolnya ,tapi selalu membuat kita tertawa bahagia.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu secara langsung maupun tidak langsung membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan ilmu pengetahuan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembacanya Aamiin.

Jakarta, Oktober 2015

Penulis

Fevi Jali Noncik Romusni



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1. 2. Fokus Penelitian.....	7
1. 3. Identifikasi Masalah.....	7
1. 4. Tujuan Penelitian.....	7
1. 5. Manfaat Penelitian	7
1. 5. 1. Manfaat Akademis.....	7
1. 5. 2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2. 1. Komunikasi Pemasaran.....	9
2. 2. Pemasaran <i>Business to Business</i>).....	11
2. 3. Bauran Pemasaran	12
2. 4. Bauran Promosi	14
2. 4. 1. Periklanan (<i>Advertising</i>)	16
2. 4. 2. Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>)	17
2. 4. 3. Publisitas (<i>Publicity</i>).....	17
2. 4. 4. Pemasaran Langsung (<i>Direct Marketing</i>).....	18
2. 4. 5. Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>)	19
2. 5. Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>)	19
2. 5. 1. Pengertian <i>Personal Selling</i>	19
2. 5. 2. Tujuan Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>).....	21
2. 5. 3. Ciri-ciri Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>).....	22
2. 5. 4. Sifat-sifat Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>).....	22
2. 5. 5. Langkah-langkah Proses Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>).....	24
2. 5. 6. Strategi Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>).....	27
2. 5. 7. Jenis-jenis Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>)....	28
2. 5. 8. Tugas-tugas Penjualan Tatap Muka (<i>Personal Selling</i>)..	29
2. 6. Penjualan.....	30
2. 6. 1. Pengertian Penjualan.....	32
2. 6. 2. Mengelola Tenaga Penjual.....	33
2. 7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Peran <i>Personal Selling</i> dalam Strategi pemasaran perusahaan.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 38

3. 1. Paradigma Penelitian..... 38

viii

3. 2. Metode Penelitian 40

3. 3. Subyek Penelitian 41

3. 4. Teknik Pengumpulan Data..... 42

3. 4. 1. Data Primer..... 42

3. 4. 2. Data Sekunder..... 43

3. 5. Teknik Analisis Data..... 44

3. 6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 47

4. 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... 47

4. 1. 1. Gambaran Umum Rs. Pertamina Jaya..... 47

4. 1. 2. Visi, Misi, Motto, Nilai inti Organisasi..... 50

4. 1. 3. Struktur Organisasi Perusahaan..... 51

4. 1. 4. Ruang Lingkup dan Uraian tugas unit Manajemen Bisnis.. 52

4. 2. Hasil Penelitian..... 57

4. 2. 1. Gambaran Penelitian..... 57

4. 2. 2. Hasil Analisis Data..... 62

4. 3. Pembahasan..... 65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 70

5. 1. Kesimpulan..... 70

5. 2. Saran..... 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Logo RS.Pertamina Jaya

GAMBAR 2 : Gambar Rs. Pertamina Jaya

GAMBAR 3 : Ruang Medical Check Up Rs.Pertamina Jaya

GAMBAR 4 : Kegiatan Medical Check Up On Site

