

**ANALISIS PENAGARUH BIAYA PROMOSI TERHADAP JUMLAH
KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA HERMINA DEPOK
TAHUN 2004-2005**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

NAMA : Fitria Nurhayati

NIM : 4310412-066



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2007**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis penjabarkan kepada Tuhan Yang Maha Esa lagi Maha Pengasih dan Penyayang atas berkat dan karunianya yang dianugerahkan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan dan kurangnya pengalaman penulis dalam menyusun skripsi. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Hadri Mulya, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Tafiprios, SE, MM. Ketua Jurusan Manajemen PKSM Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana atas segala kebijakan akademik sekaligus selaku pembimbing skripsi yang banyak membantu menunjang keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak dan Ibu Dosen PKSM Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu selama dibangku kuliah.

4. Para karyawan PKSM Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, baik yang ada di Kampus A Meruya maupun Kampus C Depok, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Rispayuni, SE, Selaku Ka. Bag. Marketing RSIA Hermina Depok yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan riset di RSIA Hermina Depok sekaligus sebagai pembimbing lapangan.
6. Keluarga tercinta, kakak serta rekan-rekan sejawat yang selalu memberikan dorongan serta semangat, dukungan moral dan do'a yang selalu menyertai penulis hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Kepada rekan di Customer Service RSIA Hermina Depok dan Hermina Bogor , yang selalu memberikan dukungan moral maupun moril dan do'anya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini agar dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang membacanya.


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, April 2007

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pemasaran.....	5
B. Konsep Pemasaran.....	6
C. Pengertian Bauran Pemasaran.....	8
D. Pengertian Strategi Pemasaran.....	9
E. Pemasaran Jasa.....	11
F. Pengertian Promosi dan Bauran Promosi.....	13
G. Tujuan Promosi.....	17
H. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Biaya Promosi.....	18
I. Pengertian Biaya.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan	21
1.	Sejarah RSIA Hemina.....	21
2.	Visi, Misi, Tujuan dan Filosofi RSIA Hermina	24
3.	Sarana dan Fasilitas Rumah Sakit.....	26
4.	Organisasi dan Ketenagaan.....	28
5.	Posisi Bersaing.....	30
B.	Metode Penelitian.....	33
1.	Jenis dan Sumber Data	33
2.	Variabel dan Pengukuran	34
3.	Metode Analisis Data.....	34

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Kegiatan Promosi yang Dilakukan RSIA Hermina Depok....	36
B.	Kinerja RSIA Hermina Depok.....	41
C.	Analisa Pengaruh Biaya Promosi terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan.....	46
B.	Saran.....	48

DAFTAR PUTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Klasifikasi SDM berdasarkan tingkat pendidikan di RSIA Hermina Depok.....	28
Tabel 3.2	Jumlah karyawan berdasarkan status kepegawaian di RSIA Hermina Depok.....	29
Tabel 3.3	Rumah sakit yang beroperasi di wilayah depok tahun 2005.....	31
Tabel 3.4	Jumlah pelayanan kesehatan substitusi di Depok tahun 2003.....	32
Tabel 4.1	Biaya promosi RSIA Hermina Depok tahun 2004-2005.....	39
Tabel 4.2	Ukuran kinerja RSIA Hermina Depok Th 2001-2005.....	40
Tabel 4.3	Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSIA Hermina Depok Th 2004-2005.....	41
Tabel 4.4	Pengaruh biaya promosi terhadap jumlah kunjungan pasien rawat jalan.....	43