

## **ABSTRACT**

*To achieve a high national economic growth, market is highly influential. Therefore, the role of customer is equally significant. Also require to have certain quality to be able to encounter competitors with service and customer satisfaction.*

*This thesis aimed for analyzing the influence of the service marketing mix on the purchase decision in the Hospital of Islamic Jakarta Pondok Kopi. This research method is descriptive analysis and survey research by using the SPSS software, whereas for the taking technique of the sample by convenience sampling. The taking of the sample was carried out by giving the questionnaire with 100 numbers of respondents.*

*At the validation test result, sig (2-tailed) value from seven independents variable (product, price, place, promotion, people, physical evidence and process), and one dependent variable bellow 0,01 value. It matter mean all of operational indicator variables valid. At the reliability test, Cronbach Alpha value from each variables below 0,6 so all of operational indicators reliable.*

*Simultaneously the variable of the services marketing mix that consisted of product, price, place, promotion, people, physical evidence and process had the influence that was significant towards the purchase decision in the Hospital of Islamic Jakarta Pondok Kopi. From the data result analysis by using SPSS linier multiplied regression on the independent variables against the dependent variable was found value 31,115 values of sig  $F = 0,000$  means it is smaller than 0,05 value of  $F_{tabel}$  is 2,111. Therefore  $F_{hitung} > F_{tabel}$  then  $H_0$  was refused, it means to be concluded that all of the independent variable simultaneously had significant against the dependent variable.*

*The regression model that was received in this research is  $Y = -3,538 + 0,984 X_1 + 0,319 X_2 - 0,287 X_3 + 0,018 X_4 - 0,113 X_5 + 0,494 X_6 - 0,022 X_7$ . From this regression analysis the variables promotion, people and process were not influential strong toward the dependent variable but was indispensable condition that must be filled by the company as good image of the company and the suggestion in following research.*

## ABSTRAK

Demi tercapainya pertumbuhan ekonomi nasional yang tinggi maka pasar sangat berpengaruh, sehingga peran pelanggan sangat penting, dan harus memiliki keunggulan tertentu untuk menghadapi pesaing dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Karya akhir ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan melakukan persalinan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Metode penelitian ini bersifat analisis deksripsi dan menggunakan metode survey dengan menggunakan program SPSS, sedangkan untuk teknik pengambilan sampel dengan convenience sampling. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara memberikan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Pada pengujian validitas, nilai sig(2-tailed) dari tujuh variabel bebas dan satu variabel terikat berada dibawah 0,01. Hal ini menyatakan semua indikator operasional variabel-variabel tersebut valid. Dengan pengujian reliabilitas, nilai Alpha Cronbach dari tiap-tiap variabel > 0,6 sehingga indikator operasional yang digunakan handal atau dapat dipercaya.

Secara simultan variabel bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk (X1), harga (X2), saluran distribusi/tempat (X3), promosi (X4), orang (X5), bukti fisik (X6) dan proses (X7) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan melakukan persalinan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Dari hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS regresi linier berganda terhadap variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 31,115 nilai sig dari F tersebut = 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05, nilai  $F_{tabel} = 2,111$ . Oleh karena itu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan demikian  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = -3,538 + 0,984X_1 + 0,319X_2 - 0,287X_3 + 0,018X_4 - 0,113X_5 + 0,494X_6 - 0,022X_7$ . Dari hasil analisis regresi ini variabel variabel promosi (X4), orang (X5) dan proses (X7) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan melakukan persalinan tetapi merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh perusahaan dan merupakan saran pada penelitian berikutnya.

## **PENGESAHAN KARYA AKHIR**

Judul : **Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Melakukan Persalinan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Dian Eko Susilo

N I M : 55107110073

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2010

**Mengesahkan**  
**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D**  
**Pembimbing Utama**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Dr. A. Arief Adnan, MBA**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Melakukan Persalinan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi**  
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Dian Eko Susilo  
N I M : 55107110073  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Januari 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Januari 2010

**Dian Eko Susilo**

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT., Rabb semesta alam, yang telah menciptakan manusia dengan penuh cinta dan kasih sayang di mana setiap manusia diharuskan mensyukuri nikmatnya sehingga kita dapat merasakan betapa sayangnya Allah kepada setiap manusia yang beriman kepada-Nya. Rasa syukur yang tak terhingga, karena hanya dengan pertolongan-Nya, penelitian yang berjudul *“Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Melakukan Persalinan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi”* ini dapat terlaksana dengan baik.

Sholawat dan salam tak henti-hentinya tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW., tauladan umat manusia yang telah membawa cahaya yang terang benderang di bawah naungan Islam, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang setia hingga hari akhir. Dan juga, semoga kita termasuk dalam barisan pengikutnya yang setia. Amin.

Selama penelitian berlangsung, peneliti mengalami beberapa hambatan. Namun berkat kemudahan dari Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak, dapat melaluinya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti bermaksud mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Suryahadi, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M. Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. A. Arief Adnan, MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan dan bimbingan selama penyusunan karya akhir ini.

6. Bapak Agoes Soelistiyo Dunda, MM, selaku Direktur SDM dan Binroh Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
7. Ibu Nuri Indrastuti selaku Asisten Direktur Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
8. Ibu Neli, Bidan Suharyati dan bidan-bidan An-Nisaa' 1 Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
9. Ayah dan Ibuku yang telah banyak memberikan semangat dan doa.
10. Deny Purwaningtiyas dan Muhammad Rosyid Shiddiq, sayangku dan buah hatiku tercinta yang selama ini memberikan inspirasi bantuan dalam penyelesaian karya akhir ini.
11. Sahabat-sahabatku yang telah banyak memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini, serta persahabatan yang tetap karena Allah.
12. Rekan-rekan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. membantu dan memberikan semangat dalam penelitian ini.
13. Rekan-rekan program Magister Manajemen angkatan 10 atas kebersamaannya selama ini.

Semoga Allah memberikan keberkahan dan kebahagiaan dunia akhirat kepada mereka semua. Amin.

Akhirnya peneliti berharap semoga karya akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2010

**Dian Eko Susilo**