

ABSTRAK

Klinik dr.R.Saragih,Sp.S berlokasi di Jl. Bedukang 2, Pasir Garam, Pangkal Balam, Kota Pangkalpinang berdiri pada tahun 2009. Sejak tahun 2015 hingga 2016, klinik dr.R.Saragih,Sp.S terus mengalami penurunan pendapatan. Pada tahun 2015, klinik ini memiliki pendapatan sebesar $\pm$ Rp.648.000.000. Dan pada tahun 2016, pendapatan klinik menurun menjadi $\pm$ Rp.570.240.000 yaitu sekitar 12% penurunan. Tidak hanya itu, pihak klinik juga mengatakan adanya pasien baru yang tidak kembali untuk berobat di klinik ini. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pihak klinik untuk mengidentifikasi variabel bauran pemasaran yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, mengetahui *Segmentation, Targeting*, dan *Positioning* klinik dr.R.Saragih,Sp.S dan memberikan usulan peningkatan loyalitas konsumen.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan menyusun kuesioner penelitian berdasarkan variabel-variabel penelitian pada dimensi bauran pemasaran yaitu 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process*, dan *Physical Evidence*) serta Loyalitas konsumen.

Kuesioner penelitian terbagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama berisi tentang profil responden. Bagian kedua yaitu bagian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap atribut dari bauran pemasaran klinik sehingga akan didapatkan atribut mana yang dipentingkan dan mengetahui kinerja klinik saat ini. Bagian ketiga berisi tentang tingkat loyalitas konsumen terhadap klinik. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada konsumen klinik dr.R.Saragih,Sp.S yang telah berumur minimal 17 tahun dan telah pernah menggunakan jasa terapi minimal sebanyak 4 kali serta disebar ke-100 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner bagian satu adalah *STP (Segmentation, Targeting, Positioning)*. Data pada kuesioner bagian dua dan tiga akan diolah dengan menggunakan Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui variabel kinerja apa saja yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Uji Hipotesis bertujuan untuk melihat puas atau tidak puasnya konsumen terhadap variabel tersebut. *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang masuk dalam kuadran yang akan menjadi prioritas perbaikan. Dari ketiga metode pengolahan data diatas yaitu Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis, dan IPA, akan didapatkan prioritas perbaikan yang akan dijadikan usulan kepada klinik dr.R.Saragih,Sp.S dari analisis gabungan.

Berdasarkan hasil pengolahan data Regresi Linier Berganda didapatkan nilai $R=0.869$ yang artinya 86.9% dari variabel bauran pemasaran mempengaruhi variabel loyalitas. Oleh sebab itu, usulan yang diberikan agar meningkatkan loyalitas dari konsumen klinik dr.R.Saragih,Sp.S adalah memberikan pengarahan kepada pegawai dan membuat buku panduan mengenai terapi akupunktur di klinik ini, menyediakan sebuah komputer dikasir sebagai alat penilaian kinerja pegawai klinik, memberikan poster berisikan langkah jelas proses berobat di klinik ini, memberikan seragam kepada seluruh karyawan, membuat jadwal tetap kegiatan penyuluhan bulanan, dan menyewa atau membeli lahan kosong.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Barang dan Jasa.....	2-1
2.1.1 Pengertian Barang.....	2-1
2.1.2 Pengertian Jasa.....	2-1
2.1.3 Karakteristik Jasa	2-2
2.1.4 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.2 Pemasaran	2-4
2.2.1 Definisi Pemasaran.....	2-4
2.2.2 Riset Pemasaran	2-4
2.2.3 Strategi Pemasaran	2-5
2.2.4 Bauran Pemasaran.....	2-5

2.3	Loyalitas	2-10
2.3.1	Loyalitas Konsumen	2-10
2.3.2	Tahapan Loyalitas	2-11
2.4	Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2-12
2.5	Metode Pengumpulan Data	2-13
2.6	Sumber Data	2-16
2.7	Populasi dan Sampel	2-17
2.8	Teknik Sampling	2-17
2.9	Ukuran Sampel	2-21
2.10	Skala Pengukuran	2-22
2.11	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-23
2.12	Regresi Linier Berganda	2-27
2.13	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	2-30
2.14	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-32

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flowchart</i>	3-1
3.2	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3	Studi Pustaka	3-4
3.4	Identifikasi Masalah	3-5
3.5	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.6	Perumusan Masalah	3-5
3.7	Tujuan Penelitian	3-6
3.8	Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.9	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.10	Validitas Konstruk	3-10
3.11	Penentuan Unit Sampling dan Teknik Sampling	3-10
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-10
3.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-10
3.14	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-11
3.15	Penentuan Jumlah Sampel.....	3-12

3.16 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-13
3.17 Pengujian Validitas Data.....	3-13
3.18 Pengujian Reliabilitas Data	3-14
3.19 Pengolahan Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.19.1 Uji Hipotesis	3-15
3.19.2 Uji Regresi Linier Berganda	3-16
3.19.3 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	3-20
3.20 Analisis Hasil Pengolahan Data	3-22
3.12 Usulan	3-22
3.13 Kesimpulan dan Saran.....	3-22

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Klinik dr. R.Saragih, Sp.S	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-2
4.1.3 <i>Job Description</i>	4-2
4.1.4. Visi dan Misi.....	4-3
4.2 Uji Validitas Konstruksi	4-4
4.3 Rangkuman Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.4 Rangkuman Kuesioner Penelitian.....	4-6

BAB 5 PENGOLAHAN DATA

5.1 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2 Variabel Penelitian yang Terpilih	5-3
5.3 Variabel Penelitian yang Tidak Terpilih.....	5-4
5.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-4
5.4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	5-4
5.4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-6
5.4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	5-6
5.4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-8
5.5 Uji Regresi Linier Berganda	5-8

5.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	5-8
5.5.2 Statistika Deskriptif	5-13
5.5.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	5-16
5.5.4 Uji F	5-17
5.5.5 Uji t	5-18
5.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-18
5.7 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-23
5.8 Analisis Gabungan	5-25
5.9 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	5-27
5.9.1 Analisis <i>Segmentation</i>	5-27
5.9.2 Analisis <i>Targeting</i>	5-30
5.9.3 Analisis <i>Positioning</i>	5-32
5.10 Usulan	5-33
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-7
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pendapatan tahun 2015 dan 2016	1-1
3.1	Segmentasi Demografis	3-7
3.2	Segmentasi Geografis	3-7
3.3	Segmentasi Psikografis	3-7
3.4	Kuesioner 7P	3-8
3.5	Kuesioner 7p (lanjutan)	3-9
3.6	Variabel Penelitian Loyalitas	3-9
3.7	Gambaran Penentuan Prioritas Perbaikan	3-22
4.1	Rangkuman Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.2	Profil Konsumen berdasarkan Usia	4-6
4.3	Profil Konsumen berdasarkan Tingkat Pendidikan	4-6
4.4	Profil Konsumen berdasarkan Penghasilan perbulan	4-6
4.5	Profil Konsumen berdasarkan Tempat Tinggal	4-7
4.6	Profil Konsumen berdasarkan Faktor Penyebab Batal Datang	4-7
4.7	Profil Konsumen berdasarkan Asal Informasi	4-7
4.8	Rangkuman Jawaban Tingkat Kepentingan Responden	4-8
4.9	Rangkuman Jawaban Tingkat Kinerja Responden	4-9
4.10	Kuesioner Penelitian Bagian III	4-10
4.11	Rangkuman Jawaban Loyalitas Responden	4-11
5.1	Rangkuman Perhitungan Persentase	5-2
5.2	Variabel Penelitian Terpilih	5-3
5.3	Variabel Penelitian Tidak Terpilih	5-4
5.4	Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan	5-5
5.5	Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan	5-6
5.6	Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kinerja	5-7
5.7	Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kinerja	5-8
5.8	Hasil SPSS Uji Multikolinearitas	5-8
5.9	Hasil SPSS Autokorelasi	5-9

5.10	Perhitungan Nilai <i>Durbin-Watson</i>	5-10
5.11	Hasil SPSS Uji <i>One-Sample K-S</i>	5-12
5.12	Statistika Deskriptif	5-13
5.13	<i>Variables Entered/Removed</i>	5-14
5.14	<i>Model Summary</i>	5-15
5.15	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	5-15
5.16	<i>Coefficients</i>	5-16
5.17	Anova	5-17
5.18	Rata-rata Kinerja dan Kepentingan	5-19
5.19	Variabel pada Kuadran 1 IPA	5-21
5.20	Variabel pada Kuadran 2 IPA	5-21
5.21	Variabel pada Kuadran 3 IPA	5-22
5.22	Variabel pada Kuadran 4 IPA	5-22
5.23	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-24
5.24	Skala Prioritas Perbaikan	5-26
5.25	Rangkuman Segmentasi untuk <i>Targeting</i>	5-30
5.26	Waktu Pembersihan Toilet	5-45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-18
2.2	Matrix IPA	2-31
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-4
3.5	Contoh <i>Scatterplot</i> Berpola	3-18
3.6	<i>Matrix Importance Performance Analysis (IPA)</i>	3-20
4.1	Peta Lokasi Klinik dr. R. Saragih, Sp.S.	4.1
4.2	Struktur Organisasi	4.2
5.1	Hasil SPSS Heteroskedastisitas	5-10
5.2	<i>Normal P-Plot</i>	5-11
5.3	Histogram	5-11
5.4	<i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	5-20
5.5	Grafik Wilayah Uji Z	5-25
5.6	Persentase Usia	5-27
5.7	Persentase Tingkat Pendidikan	5-27
5.8	Persentase Penghasilan perbulan	5-28
5.9	Persentase Tempat Tinggal	5-28
5.10	Persentase Faktor yang menyebabkan batal datang	5-29
5.11	Persentase Asal Informasi	5-29
5.12	Contoh Sistem Penilaian Keramahan Konsumen	5-34
5.13	Contoh Urutan Proses Pelayanan	5-35
5.14	Area Parkir Klinik dr. R. Saragih, Sp.S.	5-37
5.15	Alat Akupuntur Klinik dr. R. Saragih, Sp.S	5-38
5.16	Toilet Klinik dr. R. Saragih, Sp.S.	5-39

5.17	<i>Exhaust Fan</i>	5-39
5.18	Contoh Antrian Digital	5-40
5.19	Contoh Poster Larangan Bermain <i>Handphone</i>	5-41
5.20	Ruang Tunggu Klinik dr. R. Saragih, Sp.S.	5-42
5.21	Contoh Kipas Angin Konvensional	5-42
5.22	Contoh Poster Motivasi	5-49
5.23	Ruang Perawatan Klinik dr. R. Saragih, Sp.S.	5-53



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran A	Validitas Konstruk	L-1
Lampiran B	Kuesioner Pendahuluan	L-4
Lampiran C	Kuesioner Penelitian	L-6
Lampiran D	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L-10
Lampiran E	Data Mentah Tingkat Kinerja	L-12
Lampiran F	Tabel Statistik	L-14
Lampiran G	Lembar Bimbingan Tugas Akhir	L-16
Lampiran H	Berita Acara	L-18

