

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT MARANATHA DI BANDUNG, JAWA
BARAT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang
Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
BIANCA SEPTITAKRIESNA
1652040**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

HALAMAN JUDUL
PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
MARANATHA DI BANDUNG, JAWA BARAT

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang
Sarjana Strata 1 (S-1)

Oleh
BIANCA SEPTITAKRIESNA
1652040



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020

**THE INFLUENCE 7P MARKETING MIX ON CUSTOMER
SATISFACTION SPECIFICALLY ON THE OUTPATIENT
SECTION ON MARANATHA DENTAL HOSPITAL IN
BANDUNG, WEST JAVA**

A Thesis

**In Partial Fulfilment of The Requirements for The Degree of Bachelor
Program in Management**

**By
BIANCA SEPTITAKRIESNA
1652040**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7PS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT MARANATHA DI BANDUNG, JAWA BARAT”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan di masa yang akan datang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberi kelancaran dalam pembuatan skripsi, dan memberikan kekuatan, ketekunan, kesabaran, dan kesehatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Yth. Bapak Chandra Kuswoyo, S.E., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik selama di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Yth. Bapak Tan Min Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Yth. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

5. Yth. Bapak Dr. Peter, S.E., M.M., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Yth. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Yth. Ibu Sherlywati, S.E., M.M., selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Yth. Ibu Rosemarie Sutjiati Njotoprajitno, Dr.Ir.,M.M., selaku Dosen Wali yang memberikan petunjuk dan arahan penulis selama berada di bangku kuliah.
9. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajarkan penulis selama masa perkuliahan.
10. Kepada keluarga tercinta, Bapak Yanto Kriesna Dianto, Ibu Noormalina, dan Adik Bintang Kriesna Nugraha yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Seluruh Staff Tata Usaha dan Administrasi Universitas Kristen Maranatha.
12. Kepada dr. Jethro Eka Gunarsa, S.Ked., selaku mentor dan teman baik penulis yang selalu membagikan nilai – nilai yang baik, mendukung, menyemangati dan mendoakan juga mau mendengarkan curahan hati penulis selama proses perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi tugas akhir dengan baik.
13. Kepada teman – teman seperkumpulan yaitu; Lydia Fransiska, Kheyti Stephani, S.Ked., Jemira Inerta, S.Ked., Yumeda Ingewati, Angelica Rivera, S.S., dr. Grady Kharisma Pribadi, S.Ked., Jessica Adella, S.S., Devina Nathania S.Sn., Stephanie Dwi Putri Thunggal, Sharen Zhang, S.Ds., Febryan Dwiekaputra, S.E., Paulus Hartono, S.E., Angga Rinti, S.ked., Daniel Wei, Alfred Christopher, S.Kom.,

Indra Raja Dijaya, S.ST., Brenli Sumarlie, Angelina V Prasethio, Clairine Santoso, S.Ds., Dessy Sutikno, S.E., Andrea Christianto, Lipuppy Gunawan, Fransisca Jeremia, Priscillia Isabella Monica, Shelly Dharmawan, dan Adrian Raymond Janson yang telah mendukung, menyemangati, dan menemani penulis untuk belajar selama proses perkuliahan.

14. Kepada Teman Ceria yaitu; Olivia Vania Olius, Meryana, Lois Kurniawati Kanadi, Gloria Abigail Hadasali, Aqbill Emmerich, Josephine Sharline, Sendy Samudra, Shierren Pris dan Kevin T, yang telah selalu menyemangati dan selalu mengingatkan penulis untuk giat dalam perkuliahan

15. Rekan – rekan dan pihak – pihak yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2020

Bianca Septitakriesna