

Analisis Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Menciptakan Loyalitas Pada SB Dental Malang

by Syamsu'

Submission date: 07-Oct-2020 11:16PM (UTC-0400)

Submission ID: 1372495240

File name: [bagai_Upaya_Menciptakan_Loyalitas_Pada_SB_Dental_Malang.docx.pdf](#) (118.26K)

Word count: 791

Character count: 5112

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN SEBAGAI UPAYA
MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SB DENTAL
MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh :

SYAMSU'

NIM : 2014120150

2
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG

2018

RINGKASAN

Usaha SB Dental merupakan salah satu bidang usaha untuk perawatan gigi diantaranya pasang gigi palsu, behel, valpast standart braket, transparan, frame, akrilik, crown, mini bracket, keramik, flexible dan venner, yang mana usaha SB Dental ini berada di Jalan Joyo Tambaksari Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut saat ini sudah cukup tinggi seiring dengan meningkatnya kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengukur data dan mengevaluasi data yang ada. Hasil penelitian ini adalah Strategi pemasaran yang diterapkan oleh SB Dental adalah dengan mengembangkan 7P yang terdiri dari tujuh unsur yaitu *product, price, place* dan *promotion, people, physical evidence dan process*. Strategi pemasaran yang diterapkan dalam upaya menjaga loyalitas konsumen SB Dental yaitu menjaga kualitas produk, Kualitas pelayanan, dan menjaga kebersihan lingkungan. Dengan penerapan strategi pemasaran tersebut, hingga saat ini pelanggan SB Dental sudah tersebar di wilayah Malang dan di luar kota Malang seperti Blitar, Kediri, Pasuruan, Surabaya, Probolinggo.

Kata Kunci: Pengetahuan, Ketereampilan, Kemampuan, Kreativitas, Kinerja Karyawan

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha SB Dental merupakan salah satu bidang usaha untuk perawatan gigi diantaranya pasang gigi palsu, behel, valpast standart braket, transparan, frame, akrilik, crown, mini bracket, keramik, flexible dan venner, yang mana usaha SB Dental ini berada di Jalan Joyo Tambaksari Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut saat ini sudah cukup tinggi seiring dengan meningkatnya kondisi sosial dan ekonomi masyarakat.

Dahulu masyarakat hanya mengunjungi dokter gigi pada saat sakit gigi saja, tetapi sekarang sudah banyak masyarakat mengunjungi dokter gigi untuk melakukan perawatan pencegahan sebelum terjadinya sakit gigi ataupun melakukan perawatan untuk estetika gigi seperti perawatan dengan kawat gigi. Untuk mencapai tujuan perusahaan sangatlah tidak mudah maka pentingnya pengusaha untuk melakukan proses pengembangan strategi pemasaran, usaha dental gigi harus menentukan target pasar yang akan dituju dan melakukan identifikasi bauran pemasaran apa yang dapat digunakan untuk memuaskan target pasar yang akan dituju (Perre Ault dan Mc Carthy, 2002).

Ada empat variabel awal dalam bauran pemasaran yaitu *product, price, place, dan promotion* atau dikenal dengan 4P's (Perre Ault dan Mc Carthy, 2002). Karena keterbatasan dalam pengembangan *product, price, dan place*

dalam pelayanan jasa kesehatan, telah menjadikan *promotion* sebagai ujung tombak yang dapat digunakan untuk meraih pasar yang lebih luas (Thomas, 2008). Bauran pemasaran yang terdapat di SB Dental juga memiliki keterbatasan dalam pengembangan *product, price, dan place*. Produk dari SB Dental adalah pelayanan perawatan gigi dan mulut yang dibatasi oleh kompetensi dari dokter gigi dan dokter gigi spesialis, harga yang diberikan kepada pasien juga merupakan harga yang wajar dengan melihat *unit cost* dan harga dari klinik pesaing. Dari sisi tempat tidak dapat dilakukan pengembangan lagi karena keterbatasan lahan yang dimiliki. Pengembangan lebih lanjut yang bisa dilakukan oleh klinik adalah sisi promosi dan pelayanan.

Sebagai salah satu bisnis jasa, bukan berarti bisnis tersebut sangat mudah akan tetapi sebaliknya yakni organisasi harus melewati tahapan-tahapan terlebih dahulu, diantaranya adalah perencanaan, kemudian menganalisis pasar yang telah ada lewat berbagai kegiatan. Secara terperinci kegiatan-kegiatan tersebut meliputi studi batas dan struktur pasar, studi deskripsi konsumen, studi dan deskripsi industri serta sistem nilai tambah, evaluasi pesaing inti, prediksi potensi pertumbuhan pasar. Lima kegiatan demikian, merupakan kerangka kerja yang memberikan landasan penting identifikasi segmen pasar dan keunggulan bersaing. Pasar adalah harus ditentukan dan dianalisis untuk kejelasan arena pertempuran dan penerimaan profit dari keberhasilan bersaing.

Pesatnya usaha-usaha sejenis dental gigi khususnya di kota Malang, membuat persaingan yang begitu ketat dalam memperebutkan pasar sebagai

tempat untuk memperjualbelikan produk yang sudah dihasilkan. Hal semacam itu mengharuskan seorang pengusaha harus memiliki strategi pemasaran yang bagus untuk menghadapi persaingan modern, dan juga mengharuskan pengusaha melakukan strategi pemasaran agar pengusaha itu sendiri mengetahui apa saja strategi yang tepat yang bisa diterapkan di dalam usahanya.

Dengan latar belakang di atas penulis berfokus pada kualitas pelayan dan strategi pemasarannya dalam menciptakan loyalitas pelanggan di SB Dental Merjosari, Kab. Malang. Dalam hal ini karena strategi pemasaran dianggap ⁷ sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **ANALISIS STRATEGI PEMASARAN SEBAGAI UPAYA MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA SB DENTAL MALANG**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi pemasaran sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan pada SB Dental Malang ?

⁶**1.3 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui strategi pemasaran sebagai upaya menciptakan loyalitas pelanggan pada SB Dental Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah strategi pemasaran dapat menciptakan loyalitas pelanggan di SB Dental Merjosari

2. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang strategi pemasaran dalam usaha menciptakan loyalitas pelanggan
3. Memberikan pengalaman kepada peneliti dalam melakukan penelitian terhadap mahasiswa manajemen.

Analisis Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Menciptakan Loyalitas Pada SB Dental Malang

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	saskiabosa.blogspot.com Internet Source	8%
2	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	4%
3	library.binus.ac.id Internet Source	3%
4	jakartasmile.com Internet Source	3%
5	skripsi2012.blogspot.com Internet Source	2%
6	id.scribd.com Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	David Adimulya Bagaray, Ni Wayan Mariat, Michael A. Leman. "PERILAKU MEMELIHARA KEBERSIHAN GIGI TIRUAN LEPASAN	1%

BERBASIS AKRILIK PADA MASYARAKAT DESA TREMAN KECAMATAN KAUDITAN", e- GIGI, 2014

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Analisis Strategi Pemasaran Sebagai Upaya Menciptakan Loyalitas Pada SB Dental Malang

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
