

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, lokasi, promosi, *people*, proses dan *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan jasa Poli Kosmetika Medik di Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Yang kedua untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan kembali jasa Poli Kosmetika Medik di Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Poli Kosmetika Medik ini tingkat kunjungan pasien per bulannya mengalami kenaikan bahkan penurunan yang cukup berarti pada bulan-bulan tertentu.

Jumlah sample responden adalah 100 (seratus) orang. Sampel penelitian adalah pasien yang sedang menggunakan atau pernah menggunakan jasa Poli Kosmetika Medik Rumah Sakit Petrokimia Gresik. Dengan Teknik *Pearson Product Moment* dan Teknik *Cronbach Alpha*, data penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Dengan teknik analisis Regresi Linier berganda dan Regresi Linier Sederhana yang perhitungannya menggunakan program *SPSS 11.5 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis terdapat pengaruh bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga atau tarif, lokasi, promosi, *people*, proses, dan *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,592. Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) atau  $R_{squared} = 0,642$ , berarti secara bersama-sama 64,2 % perubahan variabel kepuasan pelanggan disebabkan oleh variabel produk, harga atau tarif, lokasi, promosi, *people*, proses, dan *physical evidence*. Sedangkan sisanya yaitu 35,8 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat menggunakan kembali Poli Kosmetika Medik Rumah Sakit Petrokimia Gresik berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  (Y) sebesar 12,118. Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap variabel minat menggunakan kembali adalah 60 %, sedangkan sisanya yaitu 40 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.