

ABSTRAK

Muhammad Noor. 2017. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A. (II) H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Tarif, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas dan Keputusan Konsumen

Begitu besarnya perhatian masyarakat akan *urgent*-nya pemenuhan kesehatan, berbagai macam alternatif penyehatan tradisionalpun banyak bermunculan. Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin tahun 2016 menyebutkan bahwa bekam/*al-hijāmah* memiliki persentase sebesar 20% atau lebih tinggi di banding 12 praktik pengobatan tradisional lainnya. GHB Ar-Rahma Banjarmasin salah satu tempat praktik bekam dengan jumlah pelanggan yang berbekam dari tahun 2010 awal hingga pertengahan tahun 2017 sebanyak 10864 orang, walaupun tidak lebih banyak dibanding tempat praktik bekam lainnya akan tetapi setiap bulannya terus mengalami peningkatan konsumen, karenanya bagi perusahaan penting untuk dapat mengetahui dan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara tarif bekam, pelayanan terapis, lokasi praktik dan ketersediaan fasilitas terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam dan untuk mengetahui pengaruh yang lebih dominan diantara keempat variabel independen tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumen. Obyek penelitian ini adalah tarif bekam (X1), pelayanan terapis (X2), lokasi praktik (X3) ketersediaan fasilitas (X4) sebagai variabel independen terhadap keputusan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Subyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengambil jasa bekam di Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin sebanyak 99 orang responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*, semua variabel bebas tersebut dapat dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam. Karena, dari nilai F_{hitung} sebesar $30,721 > F_{tabel} (2,47)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. *Kedua*, mengenai pengaruh empat variabel bebas tersebut terhadap keputusan pelanggan dalam mengambil jasa bekam dapat dikatakan memiliki pengaruh secara parsial. Sebagaimana, untuk tarif bekam nilai T_{hitung} sebesar $2,507 > T_{tabel} (1,985)$, pelayanan terapis nilai T_{hitung} sebesar $2,432 > T_{tabel} (1,985)$, lokasi praktik nilai T_{hitung} sebesar $3,189 > T_{tabel} (1,985)$, dan ketersediaan fasilitas nilai T_{hitung} sebesar $2,309 > T_{tabel} (1,985)$. *Ketiga*, ternyata dari keempat variabel bebas tersebut yang dominan berpengaruh secara parsial adalah variabel lokasi praktik di GHB Ar-Rahma Banjarmasin.

ABSTRAC

Muhammad Noor. 2017. *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Bekam pada Griya Herbal dan Bekam Ar-Rahma Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A. (II) H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Key Words: *Price, Service, Location, Facilities and Customer Decision*

So much attention to the urgent public health fulfillment, a variety of traditional health alternatives appear many emerging. The Banjarmasin City Health Office 2016 mentions that cupping / al-hijāmah has a percentage of 20% or higher compared to 12 other traditional treatment practices. GHB Ar-Rahma Banjarmasin one of the practice of cupping with the number of customers who berbekam from early 2010 until mid-year 2017 as many as 10864 people, although not more than other cupping practice but each month continues to increase consumer, hence for the company is important to can know and improve the factors that influence the decision of the customer in taking bekam services.

This study aims to determine the effect of partial and simultaneous between cupping rates, therapist services, practical location and availability of facilities to customer decisions in taking bekam services and to determine the more dominant influence among the four independent variables. This research is a field research, is quantitative with data collection methods using questionnaires and document studies. The object of this research is cupping rate (X_1), service therapist (X_2), practice location (X_3) availability of facility (X_4) as independent variable to customer decision (Y) as dependent variable. Subjects in this study were customers who took the service of bruise at Griya Herbal and Bekam Ar-Rahma Banjarmasin as much as 99 respondents. Data analysis method used is multiple linear regression analysis, T test and F test.

This research produces the findings: First, all independent variables can be said to simultaneously affect the customer's decision in taking bekam services. Because, from the value of F_{hitung} of $30.721 > F_{table}$ (2.47) with a significant level of $0.000 < 0.05$. Second, the influence of the four independent variables on customer decisions in taking the bruise services can be said to have a partial pengaruh. The T_{hitung} value is $2.507 > T_{table}$ (1,985), T_{hitung} service thumb value $2,432 > T_{table}$ (1,985), practice location of T_{hitung} value $3,189 > T_{table}$ (1,985), and availability of T_{hitung} value $2,309 > T_{table}$ (1,985). Third, it turns out from the four independent variables that are dominantly influential partially is the variable location of practice in GHB Ar-Rahma Banjarmasin.