



Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Major *Public Relations*  
Annisa  
44213320011

HOSPITAL PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN BUILDING  
A GOOD RELATIONSHIP WITH CUSTOMERS  
AT MEILIA HOSPITAL CIBUBUR

Amount of page : xiv + 71 pages + 10 attachments

Bibliography : 17 references (years 2002 – 2015)

***ABSTRACT***

Hospital public relations' strategy in building a good relationship with customers is essential in building customer's loyalty. The purpose of this study is to determine how the public relations' strategy of Meilia Cibubur Hospital in building customer's loyalty and whether public relations play an active role in building loyalty with consumers or not.

To support the research, the method used is a case study to elaborate public relations strategy according to the translation by Scott M. Cultip & Allen H. Center, which is used in the implementation of public relations strategies include working with the opinion of several speakers who conducted the interview.

The method used is qualitative by emphasizing the search for meaning, the sense, the concept, characteristics, symptoms, symbol, or a description of a phenomenon.

The results of this study indicate that the public relations strategy created by Scott M. Cultip & Allen H. Center has been done by public relations of Meilia Hospital to increase customer's loyalty. The survey results revealed that the implementation of a public relations' strategy of Meilia Hospital is less than the maximum because of the lack of a survey of consumers so that public relations Meilia Hospital could not identify the motive of existing patients who use the services of the Meilia Hospital.



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Annisa  
44213320011

STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBANGUN  
LOYALITAS KONSUMEN DI RUMAH SAKIT MEILIA CIBUBUR

Jumlah Halaman : xiv + 71 halaman + 10 lampiran

Bibliografi : 17 acuan (Tahun 2002 – 2015)

**ABSTRAK**

Strategi public relations rumah sakit dalam membangun hubungan yang baik dengan konsumennya merupakan hal yang penting dalam membangun loyalitas konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi public relations Rumah Sakit Meilia Cibubur dalam membangun loyalitas konsumennya dan apakah public relations berperan aktif dalam membangun loyalitas terhadap konsumen..

Untuk mendukung penelitian metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus untuk menguraikan strategi public relations menurut penjabaran oleh Scott M. Cultip & Allen H. Center yang digunakan dalam pelaksanaan strategi kerja public relations dilengkapi dengan pendapat beberapa narasumber yang dilakukan dengan wawancara.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi public relations yang dibuat oleh Scott M. Cultip & Allen H. Center telah dilakukan oleh public relations Rumah Sakit Meilia untuk meningkatkan loyalitas konsumennya. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan strategi humas Rumah Sakit Meilia kurang maksimal karena kurangnya survey terhadap konsumen sehingga public relations Rumah Sakit Meilia tidak bisa mengidentifikasi motif dari *existing* pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Meilia.