

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto. 2002. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Cangara, Hafied, H. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosadakrya.
- Hurriyati, Ratih. 2007. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Morissan, M.A. 2008. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: kencana Prenamedia Group.
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Putera, Nusa. 2012. *Penelitian Kualitatif : Proses & Aplikasi*. Jakarta: Indeks.
- Ruslan, Rosandy. 2012 *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Saputra, Wahidin dan Rulli Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0 Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Depok: Gramata Publishing.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian, Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Grup.



Transkrip wawancara dengan Ibu Hindun**Senin 20 Juli 2016, pukul 10.00****Rumah Sakit Meilia Cibubur****Bagaimana strategis humas meilia dalam upaya meningkatkan loyalitas bagi pasien?**

Langkah rumah sakit dalam menyelenggarakan kegiatan humas adalah lewat sosmed. Hasil keberhasilan dari loyalitas konsumennya adalah dari data pasiennya. Ketika bagian humas dan promosi tidak melakukan apa-apa, berapa sih eksisting pasiennya? Dan bagaimana sebaliknya jika kita melakukan berbagai macam kegiatan humas dan promosi bagaimana peningkatan pasiennya? Karena semua keberhasilan kegiatan humas dan promosi dilihat dari angkanya.

Apa saja langkah yang dilakukan ?

Langkah pertama untuk menjangkau kegiatan humas dan promosi oleh RS ke pasien adalah dari data RS. Saat pertama kali pasien melakukan pendaftaran untuk berobat ke RS mereka pasti akan mengisi data diri yang lengkap, nah dari situlah kita mengambil data dari nomor telfon dan alamat email pasien untuk melakukan kegiatan humas dan promosi. Setelah itu nomor telfon dan email dimasukkan ke dalam sistem dan setelah itu dari pihak IT akan memberikan data tersebut ke bagian humas untuk melakukan kegiatan edukasi mengenai kesehatan kepada pasien. Data pasien biasanya di update oleh bagian IT setiap seminggu sekali. Kendala dari mendapatkan data pasien rata-rata pasien tidak mengisi dengan lengkap data tersebut atau pasien dengan sering mengganti-ganti nomor telfon sehingga dari pihak humas RS tidak bisa menjangkau pasien. Namun jika pasien tersebut pernah berobat dan melakukan pendaftaran ke RS lalu kembali lagi ke RS maka dari pihak pendaftaran harus melakukan update data.

Selain itu dari pihak RS juga mempunyai kolom tanya jawab bersama dokter dari RS Meilia di Koran Republika dan juga media online republika.co.id serta Koran radar depok. Kolom tanya jawab tersebut bernama Dokter Kita. Sebelumnya juga kita ada di Detik.com tapi tidak lama dikarenakan kendala biaya.

Bagaiman divisi humas RS Meilia sejauh ini?

Tim humas kami bernama PKRS. PKRS itu kepanjangan dari Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Tim PKRS langsung di handle sendiri oleh Bapak Yudhi kepala departemen komunikasi RS Meilia. Tim yang termasuk dalam PKRS ini mencakup berbagai divisi dari rumah sakit. Harus melibatkan dokter dan perawat. Jika kita membicarakan gizi harus juga dengan ahli gizi. Jika kita membicarakan obat maka harus dengan ahli farmasi. Jadi jika RS mau melakukan kegiatan PR maka harus melibatkan semua aspek rumah sakit.

Tim PKRS bekerja membuat panduan, sampel promosi, spanduk, membuat materi untuk di blast ke konsumen. Nah datanya diambil dari rekam medis yang ada. Biasanya materi yang kita ambil dilihat dari data rekam medis misalnya 10 penyakit terbanyak rawat jalan dan rawat inap. Kenapa begitu? Karena percuma jika kita bicarakan penyakit yang tidak ada di sini. Kita akan mengangkat materi tentang penyakit yang sedang banyak dialami orang-orang. Salah satu contohnya ISPA. Jadi fokus kita adalah mengembangkan public health.

Menurut anda, bagaiman gambaran loyalitas konsumen di RS Meilia sekarang ini?

Jadi loyalitas bisa dilihat dari kembalinya pasien lama ke RS. Selain itu keberhasilan RS juga dilihat dari pasien baru yang meningkat. Dari bulan ke bulan harusnya angka pasien baru meningkat. Dengan meningkatnya angka ini artinya masyarakat terpapar atau terinformasi bahwa di daerah cibubur ini ada RS Meilia. Promo-promo yang kita lakukan banyak contohnya spanduk, sosmed dan juga mengiklan di radio,

tanya jawab dengan dokter di tabloid dan Koran. Dengan meningkatnya pasien baru harusnya pasien lama atau eksisting pasien juga tinggi. Klo mereka datang kembali untuk menggunakan pelayanan medis di meilia kan pasti ada datanya. Nah angka data itulah yang menjadi ukuran keberhasilan loyalitas pasien. Data tersebut didapatkan dari rekam medis pasien. Dari situ kita bisa tau berapa pasien yang kembali lagi menggunakan jasa RS meilia.

Semua akun sosial media rs yang digunakan sebagai alat promosi dan informasi rs dipegang sendiri oleh pak yudi kepala dept marketing humas.

Kalau dilihat dari angka pasien selama tahun 2015 dari data yang kami miliki pasien lama atau existing pasien lebih banyak dari pada pasien baru. Itu artiya angka loyalitas dir s termasuk bagus namun pasien barunya kurang berkembang. Artinnya orang baru yang datang untuk menggunakan jasa meilia sedikit. Jadi kalau dilihat loyal atau tidaknya pasien di sini kami bisa katakana, loyal.



Transkrip wawancara dengan Ibu Lannasari**Senin 20 Juli 2016, pukul 15.00****Rumah Sakit Meilia Cibubur****Bagaiman kegiatan PR di rumah sakit sejauh ini ?**

Kegiatan Humas di rumah sakit biasa melibatkan kita juga yaitu tim dokter dan perawat. Karena segala kegiatan rumah sakit kan menyangkut dengan kesehatan jadi kita juga harus ikut dan terjun langsung. Biasanya banyak kegiatan yang kita lakukan misalnya CSR contohnya mengadakan sunatan massal dan pengobatan gratis. Kegiatan ini juga kan berpengaruh untuk mempertahankan citra perusahaan sehingga dapat menciptakan loyalitas juga dan juga sekaligus usaha untuk mempromosikan rumah sakit sehingga bisa mendatangkan pasien baru.

Menurut anda, bagaimana gambaran loyalitas konsumen di RS Meilia sekarang ini?

Menurut saya sudah bagus, tapi alasan seseorang kembali lagi ke sini itu bermacam-macam. Ada yang alasannya karena asuransinya perusahaannya bekerja sama dengan rs meilia. Jadi daripada pasien memayar, lebih baik dia menggunakan jasa rs meilia. Tapi jika ditanya apakah kami punya data tentang kepuasan konsumen dan alasan mereka kembali lagi ke sini kami belum pernah membuat kuesioner data seperti itu. Kita harusnya sudah punya dan karena itulah sekarang kami dan tim PKRS sedang dalam rencana membuat sebuah kuesioner tentang tanggapan existing pasien terhadap rs meilia dan apa yang membuat dia kembali berobat ke sini. Jawaban setiap orang kan pasti berbeda-beda nah itulah yang pening untuk kita dapatkan. Saya sebelumnya pernah juga melakukan yang seperti ini tapi hanya secara lisan jadi tidak ada data yang valid.

Transkrip wawancara dengan pasien RS Meilia Ibu Sonia**Senin 20 Juli 2016, pukul 13.00****Rumah Sakit Meilia Cibubur****Dari mana anda mengetahui tentang RS Meilia?**

Saya tahu karena saya tinggal di cibubur juga jadi sering lihat Meilia.

Mengapa anda memilih berobat di RS Meilia?

Karena dari sini dekat dengan rumah saya jadi kalau saya butuh pelayanan rumah sakit saya akan ke sini

Menurut anda sejauh ini bagaimana pelayanan di RS? Apakah sudah baik dan memuaskan? Jika belum apa yang harus diperbaiki?


Sejauh ini pelayanannya baik dari semuanya mulai dari pendaftaran, perawatnya juga baik rumah sakitnya juga bersih dan fasilitasnya baik.

Apakah sebelumnya anda pernah berobat di sini? Apakah anda pernah mengetahui RS Meilia dari media lain?

Iya ini yang kedua kali saya ke sini. Tapi sebelumnya saya hanya berobat biasa tidak sampai di rawat. saya sudah yang kedua kali dirawat di rumah sakit ini. Alasannya ya karena dekat saja dengan rumah bukan karena tau dari iklan atau media yang lainnya. Sejauh ini pelayanannya memuaskan dan juga tempatnya mudah dijangkau jadi saya memutuskan kalau perlu pelayanan rumah sakit ya ke sini saja

Apakah setelah ini anda akan merekomendasikan RS ini ke orang lain?

Sepertinya iya karena pelayanannya cukup bagus.

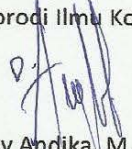
 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	---

No. Dokumen	19-2.4.0.1.00	Distribusi	All
Tgl. Efektif	14 - 08 - 2016		

Nama Mahasiswa : Annisa
 Nim : 44213320011
 Bidang Studi : Public Relations
 Tahun Akademik : 2016/2017

NO.	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1.	Dr. (C). A. Rahman, Msi	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan kata pengantar - Latar belakang dipertajam menariknya topik penelitian - Perbaikan kesimpulan 	Sudah diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> - Hal vi - Bab I/Hal 8 - Bab V/Hal 67 	
2.	Dr. Agustina Zubair, M.Si	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaikan identifikasi masalah - Tambahan teknik pemeriksaan keabsahan data - Tambahan penjelasan hasil penelitian - Perbaikan kesimpulan 	Sudah diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> - Bab I/Hal 9 - Bab III/Hal 37 - Bab IV/Hal 56 - Bab V/Hal 67 	
3.	Dicky Andika, S.Sos. M.Si	<ul style="list-style-type: none"> - Setuju dengan revisi - Perbaikan footnote 	Sudah diperbaiki	- Bab I-V	

Diperiksa & Disetujui
 Sekprodi Ilmu Komunikasi


 Dicky Andika, M.Si

Tanggal : 11 Agustus 2016



CURRICULUM VITAE

Annisa Daulay
0812-8174-0288
annisadaulay92@gmail.com

Address : Villa Nusa Indah 5, Camar SH 1 No.6 Bogor 16968
 Date of Birth : Jakarta, May 13th 1992
 Religion : Islam
 Marital Status : Single
 Grade Point Average : 3.38 scale 4.00
 Blog : kompasiana.com/annisadaulay

Education

Mercu Buana University	2014 – 2016
Jakarta State of Polytechnic	2010 – 2013
Senior High School 48 of Jakarta	2007 – 2010

Work Experience

Internship as Copy Editor at AsmaNadia Publishing House (November – December 2012)
 Internship as Pricing team at Pricing Departement of Lazada Indonesia (Desember 2013)
 Account Receivable Staff at PT. Bank Mandiri Tbk Consumer Risk Group (January 2014 –now)

Personal Skills

Capable to use internet

Capable to use Microsoft Office (Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Powerpoint)

Capable to use Adobe Illustrator, and InDesign

Bahasa (active) & English (passive)

