



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

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjan
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :
Annisa

44213320011

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Nama : Annisa

NIM : 44213320011

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Agustus 2016

Mengetahui,
Pembimbing

(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

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

Nama : Annisa

NIM : 44213320011

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Agustus 2016

Ketua Sidang,
Dr. Agustina Zubair, M.Si


(.....)

Penguji Ahli,
Dr. (C). A. Rahman, M.Si


(.....)

Pembimbing,
Dicky Andika, S.Sos. M.Si


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

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

Nama : Annisa

NIM : 44213320011


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

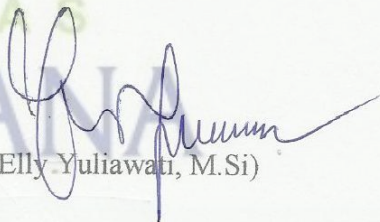
Jakarta, 18 Agustus 2016
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi Public Relations



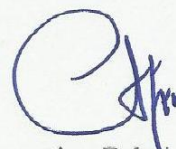
(Dicky Andika, S.Sos. M.Si)



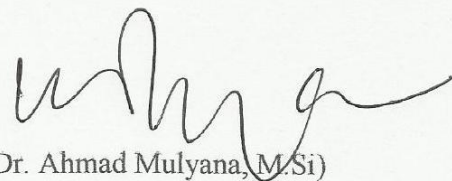
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi




(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

iv

 MERCU BUANA	SURAT PERNYATAAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
--	--	----------

No. Dokumen	19-2.4.01.00	Distribusi	All
Tgl. Efektif	1 Maret 2015		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANNISA
 NIM : 44213320011
 Bidang Studi : HUMAS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :
Strategi Public Relations dalam membangun loyalitas konsumen
di Rumah Sakit Melia Cibubur

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 5 Februari 2016
 Yang membuat pernyataan,

Materai Rp. 6000



Pembimbing I

Pembimbing II

(Annisa)

(_____)
 Nama dan Tandatangan

(_____)
 Nama dan Tandatangan

Ketua Bidang Studi

(_____)
 Nama dan Tandatangan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tak lupa juga salawat serta salam peneliti haturkan kehadirat Rasulullah SAW, tauladan bagi umat.

Selama melakukan penelitian dan menjalan proses bimbingan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini, peneliti mendapat banyak sekali ilmu yang tidak peneliti dapatkan selama menjalani perkuliahan. Berbagai macam kendala dan kesalahan menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari proses pembuatan skripsi ini. Tetapi dengan perbaikan-perbaikan yang senantiasa dilakukan, maka skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dicky Andika, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti dalam menyusun proposal skripsi hingga skripsi.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si sebagai ketua sidang dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta Bapak Dr. (C). A. Rahman, M.Si sebagai penguji ahli yang memberikan saran dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

3. Kepada Ibu Hindun, Amd selaku staff humas Rumah Sakit Meilia Cibubur yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Meilia Cibubur.
4. Kedua orang tua peneliti yakni Papa yang senantiasa menemani, menasihati, memberi doa, dan motivasi serta Mama yang tak pernah lelah memberi kasih sayang, doa, masukan serta dorongan untuk peneliti. Tanpa kalian penulis tidak akan mampu melalui ini semua. Serta kepada saudari peneliti yang tak pernah hentinya memberikan dorongan serta semangat.
5. Rekan-rekan seperjuangan Syifa, Regina, Syerli, Danang, Nuri, Mei, Agung, dan Dahlia yang senantiasa bersama peneliti dengan segala dukungan, suka duka, dan canda tawanya.

Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Tentunya peneliti menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti berharap agar skripsi yang telah dibuat ini dapat bermanfaat bagi orang lain yang membacanya.

Jakarta, 18 Agustus 2016

Annisa Daulay

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Identifikasi Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Komunikasi.....	12
2.2. Tinjauan Public Relations	13
2.2.1. Pengertian Public Relations	12
2.2.2. Tujuan Public Relations	16
2.2.3. Fungsi Public Relations.....	17
2.3. Tinjauan Strategi Public Relations.....	19
2.3.1. Pengertian Strategi	19
2.3.2. Strategi Public Relations	20
2.3.4. Kedudukan Public Relations Dalam Organisasi	24
2.4. Tinjauan Loyalitas Konsumen	25

2.4.1. Pengertian Loyalitas Konsumen	25
2.4.2. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	26
2.4.3. Tahap-Tahap Loyalitas	27
2.4.4. Prinsip-Prinsip Loyalitas.....	29
2.4.5. Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Paradigma Penelitian.....	33
3.2. Metode Penelitian.....	33
3.3. Subjek Penelitian.....	34
3.4. Definisi Konsep.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Teknik Analisa Data.....	38
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Perusahaan	41
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit.....	41
4.1.2. Visi Rumah Sakit	42
4.1.3. Misi Rumah Sakit.....	42
4.1.4. Motto Rumah Sakit	43
4.1.5. Tujuan Rumah Sakit.....	44
4.1.6. Nilai Dasar	44
4.1.7. Logo Rumah Sakit	45
4.1.8. Struktur Organisasi	47
4.1.9. Humas dan Pemasaran	48
4.2. Hasil Penelitian	50
4.2.1. Strategi Public Relations Dalam Membangun Loyalitas Konsumen di Rumah Sakit Meilia	50
4.2.2. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Grafik Jumlah Pasien Rumah Sakit Meilia 2014	8
Gambar 2.1 : Peran Strategis Public Relations	21
Gambar 4.1 : Logo Rumah Sakit Meilia	45
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Rumah Sakit Meilia	47
Gambar 4.3 : Media Informasi Rumah Sakit Meilia.....	57
Gambar 4.4 : Pamflet Promosi Rumah Sakit	58
Gambar 4.5 : Pamflet Promosi Rumah Sakit	59
Gambar 4.6 : Pamflet Promosi Rumah Sakit	60
Gambar 4.7 : Pamflet Promosi Rumah Sakit	61
Gambar 4.8 : Pamflet Promosi Rumah Sakit	62
Gambar 4.9 : Kolom Dokter Kita republika.co.id.....	63
Gambar 4.10 : Grafik Pengunjung Baru dan Pengunjung Lama Rumah sakit	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip wawancara

Lampiran 2 : Curriculum Vitae

