



**“ PERSEPSI PUBLIK TERHADAP *REBRANDING* RUMAH SAKIT
HELSA JATIRAHAYU BEKASI “**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata1 (S-1)

Komunikasi Bidang *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :
MAYA INDRIYANTI

44217120031

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya Yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama : Maya Indriyanti

NIM : 44217120031

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **Persepsi Publik Terhadap Rebranding Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi Pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 15 Agustus 2022



(Maya Indriyanti)

Mengetahui,

Pembimbing 1



(Dr. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : Persepsi Publik Terhadap *Rebranding*
Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi

Nama : Maya Indriyanti

NIM : 44217120031

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 15 Agustus 2022

Mengetahui,

(Dr. Diah Wardhani, M.Si)





Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

NAMA : Maya Indriyanti
NIM : 44217120031
BIDANG STUDI : Public Relations
JUDUL : Persepsi Publik Terhadap *Rebranding*
Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta , 15 Agustus 2022

Ketua Sidang	:	 Dr. Elly Yuliawati, M.Si
Penguji Ahli	:	 Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc
Pembimbing	:	 Dra Diah Wardhani.,M.Si



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Persepsi Publik Terhadap *Rebranding*
Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi
Nama : Maya Indriyanti
NIM : 44217120031
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

(Dr. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Ilmu komunikasi di Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Sumberdaya & Keuangan Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercubuana Jakarta.
6. Bapak Rusno dan ibunda tercinta Suginah yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.

7. Segenap keluarga, kakak-kakak tersayang yang selalu mendoakan dan menyemangati.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Lia, Wulan, Vero, Tiara, Mita, Nina, Vivi, Mumu, Mayang, selaku teman penulis yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh partisipan yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
11. Seluruh Staff Rumah Sakit Helsa Jatirahayu yang mengizinkan penulis untuk meneliti dan membantu penulis dalam memperoleh data.
12. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi *Public Relations* Universitas Mercubuana Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2022



(Maya Indriyanti)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian/Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Komunikasi Organisasi	17
2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi	18
2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	19
2.3 <i>Corporate Communication</i>	21
2.3.1 Ruang Lingkup <i>Corporate Communication</i>	22
2.4 <i>Public Relations</i>	23

2.4.1	Fungsi <i>Public Relations</i> Dalam Organisasi.....	24
2.5	<i>Brand</i>	25
2.5.1	Elemen <i>Brand</i>	28
2.6	<i>Rebranding</i>	31
2.6.1	Jenis <i>Rebranding</i>	32
2.6.2	Faktor-Faktor <i>Rebranding</i>	33
2.6.3	Tujuan <i>Rebranding</i>	33
2.6.4	Proses <i>Rebranding</i>	34
2.6.5	<i>Corporate Rebranding Framework</i>	35
2.7	Persepsi.....	36
2.7.1	Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	37
2.7.2	Jenis-Jenis Persepsi	37
2.7.3	Proses Terjadinya Persepsi.....	38
2.8	Pasien.....	39
2.9	Kerangka Berfikir	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		43
4.1	Paradigma Penelitian	43
4.2	Metode Penelitian.....	43
4.3	Populasi Dan Sampel.....	43
4.4	Teknik Penarikan Sampel.....	45
4.5	Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Konsep.....	45
4.5.1	Definisi Konsep.....	45
4.5.2	Operasionalisasi Konsep	46
4.6	Teknik Pengumpulan Data	47
4.6.1	Data Primer	47
4.6.2	Data Sekunder	48
4.6.3	Uji Validitas	48
4.6.4	Uji Reliabilitas	50
4.7	Teknik Analisis Data	51
4.7.1	Metode Pengukuran Persepsi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56

4.1	Gambaran Umum	56
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2	Visi Misi Perusahaan	57
4.1.3	Perubahan Rumah Sakit Persada Medika Rahayu Menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi.....	57
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Data Responden	59
4.2.2	Uji Instrumentasi.....	63
4.2.3	Uji Validitas	63
4.2.4	Uji Realibilitas	64
4.2.5	Analisa Univariat	65
4.3	Statistika Deskriptif.....	76
4.4	Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
5.2.1	Saran Akademis	84
5.2.2	Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA.....		86
Lampiran		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Rumah Sakit Persada Jatirahayu Sebelum Rebranding	3
Gambar 1.2 Logo Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi Setelah Rebranding.....	3
Gambar 4.1 Logo Sebelum Rebranding.....	58
Gambar 4.2 Logo Setelah Rebranding.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1	IPM Indonesia 2004-2019.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep.....	46
Tabel 3.2	Skala Likert.....	48
Tabel 3.3	Tabel Scoring	52
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2	Usia Responden.....	60
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	61
Tabel 4.4	Pekerjaan Saat ini Responden.....	62
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.6	Hasil Reliabilitas	65
Tabel 4.7	Adanya informasi terkait perubahan yang terjadi pada Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu	65
Tabel 4.8	Perubahan Rumah Sakit Helsa Jatirahayu membuat pelanggan lebih mudah mendapatkan akses informasi dan edukasi.....	66
Tabel 4.9	Nama Rumah Sakit Helsa Jatirahayu dapat diingat dengan baik dibenak Pelanggan	67
Tabel 4.10	Nama Rumah Sakit Helsa Jatirahayu lebih sesuai dengan konsep terbaru	67
Tabel 4.11	Nama Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Memiliki arti mendalam bagi pelanggan	68

Tabel 4.12 Nama Rumah Sakit Helsa Jatirahayu lebih di kenal dibandingkan dengan Nama Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu.....	69
Tabel 4.13 Nama Rumah sakit Helsa Jatirahayu Lebih menarik dibanding Nama rumah sakit Persada medika jatirahayu.....	69
Tabel 4.14 Logo baru terkesan lebih original dan lebih menarik dari pada logo lama.....	70
Tabel 4.15 Gaya dari desain baru membuat mudah dikenali.....	71
Tabel 4.16 Pesan dalam Logo mudah dipahami.....	71
Tabel 4.17 Bentuk dan warna Logo lebih Simpel namun penuh makna.....	72
Tabel 4.18 Logo baru mudah diingat dan menciptakan kesan yang baik di benak pelanggan.....	73
Tabel 4.19 Merasakan adanya perubahan setelah terjadinya perubahan dari Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu.....	73
Tabel 4.20 Kualitas Pelayanan lebih bagus seiring adanya perubahan dari Rumah Sakit Persada medika Jatirahayu menjadi rumah sakit Helsa Jatirahayu.....	74
Tabel 4.21 Adanya penambahan Fasilitas baru yang lebih canggih dari sebelumnya.....	75
Tabel 4.22 Aktif dalam memberikan edukasi dan informasi mengenai kesehatan	75
Tabel 4.23 Statistika Deskriptif.....	76
Tabel 4.24 Nilai Median,Modus dan Standar Deviasi.....	78

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Proses Terjadinya Persepsi	39
Bagan 2.2 Kerangka Berfikir	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	91
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 3 Persepsi Masyarakat Terhadap Rebranding Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Bekasi	97
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	100
Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS.....	102
Lampiran 6 CV Peneliti	112

