



**Strategi Manajemen Relasi Team Marketing Rumah Sakit
Jakarta Dalam Membangun Kepercayaan Dan Reputasi Pasien
Pada Masa Pandemi COVID-19**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun oleh:
Adrian Risqullah Hendri Putra

44218110114

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrian Risqullah Hendri Putra

NIM : 44218110114

Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Strategi Manajemen Relasi Team Marketing Rumah Sakit Jakarta Dalam Membangun Kepercayaan Dan Reputasi Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, makasaya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, Jakarta, 28 Februari 2023



Adrian Risqullah Hendri Putra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Adrian Risqullah Hendri Putra

NIM : 44218110114

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Strategi Manajemen Relasi Team Marketing Rumah Sakit Jakarta Dalam Membangun Kepercayaan Dan Reputasi Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi/Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1	: DR. Irmulan Sati, M.Si	()
NIDN	: 0330077301	
Ketua Penguji	: Suryaning Hayati MM. M I	()
NIDN	: 0322088201	
Penguji Ahli	: Siti Muslichatul M Ikom	()
NIDN	: 870701019	

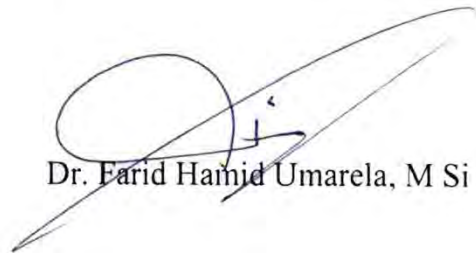
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 28 Februari 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M Si

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas kehendak-NYA penelitian dengan judul “Strategi Manajemen Relasi Team Marketing Rumah Sakit Jakarta Dalam Membangun Kepercayaan Dan Reputasi Pasien Pada Masa Pandemi” dapat diselesaikan dengan baik. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom, selaku Kabid *Public Relation* Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, Selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana .
4. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, Selaku Dekan Fikom Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan staf Universitas Mercu Buana yang telah mendidik serta memberikan pengarahan penulis selama masa perkuliahan.

6. Kedua Orang Tua tercinta, (Ayah) Zuhendri, (Ibu) Lies Handayani dan kakak-kakak yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan moril maupun material sehingga penelitian ini berjalan dengan baik.
7. Serta seluruh teman-teman perjuangan, sahabat dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu, memotivasi, memberikan semangat hingga selesainya penyusunan Tugas Akhir.

Dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini dan bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Jakarta, 10 Februari 2023

Peneliti



Adrian Risqullah Hendri Putra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adrian Risqullah Hendri Putra
NIM : 4421811014
Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Strategi Manajemen Relasi Team Marketing Rumah Sakit Jakarta Dalam Membangun Kepercayaan Dan Reputasi Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Jakarta, 28 Februari 2023

Yang menyatakan,



(Adrian Risqullah Hendri Putra)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
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 Kajian Teoritis	12
2.2.1 Manajemen Relasi	12
2.2.2 Marketing	19
2.2.3 Public Relations	21
2.2.4 Reputasi.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subjek Penelitian	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36

3.5 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Latar Belakang	39
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan	43
4.1.3 Logo & Slogan Perusahaan.....	43
4.1.4 Fasilitas & Layanan	44
4.1.5 Rumah Sakit yang ditetapkan rujukan pasien Covid-19.....	46
4.1.6 Struktur Organisasi	49
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Metode dalam membangun Manajemen Relasi sebagai alat ukur keberhasilan Manajemen Relasi	50
4.2.2 Metode terhadap tingkatan Persetujuan dalam Manajemen Relasi.....	57
4.2.3 Keterlibatan Organisasi dalam membangun Manajemen Relasi.....	58
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65
5.2.1 Saran Akademis.....	65
5.2.2 Saran Praktis.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4. 1 Daftar Rumah Sakit Rujukan	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Gedung Rumah Sakit Jakarta	39
Gambar 4. 2 Logo Rumah Sakit Jakarta	43
Gambar 4. 3 Fasilitas Rumah Sakit Jakarta	45
Gambar 4. 4 Fasilitas Rumah Sakit Jakarta	45
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Jakarta.....	49
Gambar 4. 6 Campaign Rumah Sakit Jakarta	54
Gambar 4. 7 Pembaruan fasilitas Rumah Sakit Jakarta	56
Gambar 4. 8 Berita Kompasiana	58
Gambar 4. 9 Telemedicine	59
Gambar 4. 10 Promo paket Isolasi Mandiri	60

