



**AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS RUMAH
SAKIT CIPTO MANGUNKUSUMO (RSCM) DALAM
MENANGANI KELUHAN KONSUMEN DI UNIT KENCANA**

PROPOSAL SKRIPSI

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

Disusun oleh :

WIRA HATTA PERMANA

44215110002

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **AKTIFITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS
RUMAH SAKIT CIPTO MANGUNKUSUMO (RSCM)
DALAM MENANGANI KELUHAN KONSUMEN DI
UNIT KENCANA**

Nama : Wira Hatta Permana

NIM : 44215110002

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 juli 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Gufroni Sakaril, M.M)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIFITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS
RUMAH SAKIT CIPTO MANGUNKUSUMO (RSCM)
DALAM MENANGANI KELUHAN KONSUMEN DI
UNIT KENCANA**

Nama : Wira Hatta Permana

NIM : 44215110002

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Juli 2017

Ketua Sidang, 
Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D (.....)

Penguji Ahli,
Suryaning Hayati, M.IKom (.....)

Pembimbing,
Gufroni Sakaril, M.M (.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIFITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS
RUMAH SAKIT CIPTO MANGUNKUSUMO (RSCM)
DALAM MENANGANI KELUHAN KONSUMEN DI
UNIT KENCANA**

Nama : Wira Hatta Permana

NIM : 44215110002

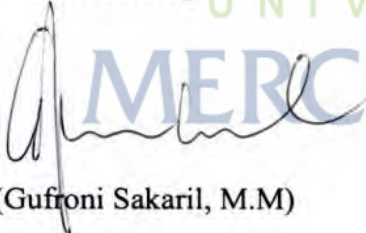
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Juli 2017

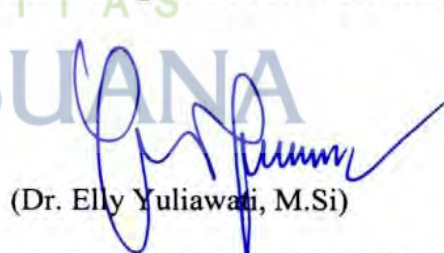
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Gufroni Sakaril, M.M)

Ketua Bidang Studi Public Relations



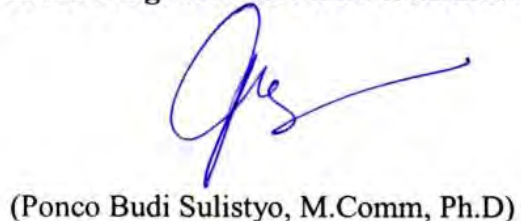
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kita panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas rahmat-Nya jugalah, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Aktifitas Marketing Public Relations Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM) dalam menangani keluhan konsumen di unit Kencana**”.

Skripsi ini saya buat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Secara khusus saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Gufroni Sakaril, M.M. selaku dosen pembimbing telah berkenan memberikan bimbingannya selama ini mengenai skripsi yang akan saya bahas.
2. Dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations yang telah mengajar dan memberikan ilmunya kepada saya.
3. Teman – teman mahasiswa reguler 2 Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana seperjuangan saya.
4. Kedua Orang tua saya tercinta Bapak Aleh Totoh Rohenda (Alm) dan Ibu Sri fatmawati serta adikku tercinta Azzahra Dhita Alfatrah atas doa dan cinta mereka yang luar biasa.
5. Sahabat – sahabat “Masuk Keluar Bareng” (Dini, Dyah, Elsa, Gyna, Lukman, Retta, Rhay, Vika, Martin) kalian luar biasa buat saya.

6. Bapak Indra, dan teman – teman staff marketing berikut para Customer Service di RSCM Kencana yang telah meluangkan waktunya untuk berbagi pengalaman terkait dengan penelitian ini.
7. Kepada semua pihak yang sudah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian aamiin

Saya menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya senantiasa mengharapkan masukan dan penyempurnaan proposal ini. Akhirnya, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca semua.



Jakarta, 10 Juli 2017

Wira Hatta Permana

(44215110002)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Identifikasi Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Komunikasi.....	9
2.1.1. Komunikasi Publik.....	10
2.2. Public Relations.....	12
2.2.1. Fungsi PR sebagai <i>Method Of Communication</i>	14
2.3. Marketing Public Relation.....	15
2.3.1. Definisi Marketing Public Relations.....	15
2.3.2. Peranan Marketing Public Relations.....	19
2.3.3. Ruang Lingkup Marketing Public Relations.....	19
2.3.4. Saluran Komunikasi <i>Marketing Public Relations</i>	21
2.3.5. Analisis SWOT.....	22
2.4. Keluhan (<i>Complaint</i>) dan Keluhan Pelanggan.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Paradigma.....	34
3.2. Tipe Penelitian.....	37
3.3. Metode Penelitian.....	38
3.4. Subyek Penelitian.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.5.1. Alat Pengumpulan Data.....	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
3.7. Teknik Keabsahan Data	43
3.7.1. Triangulasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1. Sejarah Umum RSCM Kencana Tipe A.....	47
4.1.2. Fasilitas RSCM Kencana.....	51
4.1.3. Sumber Daya Manusia (SDM).....	52
4.1.4. Program Layanan.....	53
4.1.5. Uraian Jabatan MPR RSCM Kencana.....	65
4.2. Hasil Penelitian.....	66
4.2.1. Program MPR RSCM Kencana.....	75
4.3. Pembahasan.....	76
4.3.1. Aktifitas MPR RSCM Kencana Dalam Menangani Keluhan.....	81
4.3.1.1. Relasi MPR dengan Marketing RSCM Kencana.....	81
4.3.1.2. Mekanisme Prosedur Penanganan Keluhan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106