



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP EKSEKUTIF PAVILIUN SUKAMAN  
RS JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA JAKARTA  
(Periode Januari – Maret 2017)**

**SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

**ADINDA AGUSTIN MAHARANI  
44213110002**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
EKSEKUTIF PAVILIUN SUKAMAN RS JANTUNG DAN  
PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA JAKARTA  
(Periode Januari – Maret 2017)**

Nama : Adinda Agustin Maharani  
NIM : 44213110002  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 08 Agustus 2017

Mengetahui,

Pembimbing

( Dr. Abdul Rahman HI., M.SI)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

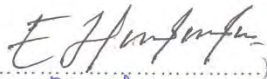
### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
EKSEKUTIF PAVILIUN SUKAMAN RS JANTUNG DAN  
PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA JAKARTA  
(Periode Januari – Maret 2017)**

Nama : Adinda Agustin Maharani  
NIM : 44213110002  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 September 2017

Ketua Sidang,  
Enjang Pera Irawan., M.I.Kom.

()

Penguji Ahli,  
Rika Yessica Rahma., M.Ikom.

()

Pembimbing I,  
Dr. A. Rahman., HI, Msi.

()



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
EKSEKUTIF PAVILIUN SUKAMAN RS JANTUNG DAN  
PEMBULUH DARAH HARAPAN KITA JAKARTA  
(Periode Januari – Maret 2017)**

Nama : Adinda Agustin Maharani  
NIM : 44213110002  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 11 September 2017

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

(Dr. Abdul Rahman HI, M.SI)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.SI)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

(Dr. Elly Yuliawati, M.SI)

**Ketua Program Studi Public Relations**

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

	<b>SURAT PERJANJIAN REVISI SKRIPSI DAN PENYERAHAN ARTIKEL E-JURNAL FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI</b>		
	No. Dokumen : 040. Tgl. Efektif : 7 MARET 2005	Distribusi :	

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adinda Agustin M.  
 NIM : 44213110002  
 Bidang Studi : Public Relations  
 Alamat Rumah : komplek POMAD Jl. Kalibata Tengah VI No. 23  
 : RT 09/06 Kalibata - Jakarta  
 No. Telp : 081290001427

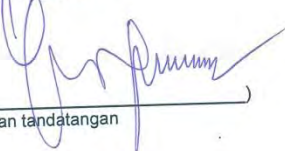
Berjanji akan menyelesaikan perbaikan skripsi dan menyerahkan artikel e-jurnal dalam bentuk soft copy Dengan Jenis File PDF Dan WORD, selambat-lambatnya 2 minggu yaitu tanggal 14-9-2017 Jika sampai dengan tanggal tersebut saya belum menyerahkan perbaikan skripsi yang telah disyahkan oleh Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji Ahli, dan ketua Sidang, maka saya bersedia dikenakan saksi \* :

- Pembatalan kelulusan sidang dan bersedia untuk melakukan sidang ulang  
 Drop out karena telah habis masa studi

Demikian surat perjanjian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 03 September 2017

Mengetahui,  
Ketua Bidang Studi

  
 Nama dan tandatangan

Yan:   
 Nama dan tandatangan Adinda . A . M

**Catatan :**  
 \*) beri tanda (✓) sesuai kondisi mahasiswa yang bersangkutan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi Metodologi Penelitian Kuantitatif dengan judul “Pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pasien rawat inap Eksekutif Paviliun Sukaman RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta (Periode Januari-Maret 2017)”.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana strata satu (S1). Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus ingin berterima kasih banyak kepada:

1. Kepada Bpk Dr. Abdul Rahman HL., M.Si sebagai Wakil Dekan dan Dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
2. Ketua Bidang Studi Public Relations Ibu Dr. Elly Yuliawati., M.Si
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Bapak Ponco Budi Sulistyoo., M.Comm, P.hd
4. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Agustina Zubair., M.Si Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat.

5. Keluarga tercinta, kedua orang tua saya Bpk Andi Hanafi dan Ibu Trie Endang Soemanah yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat selama perkuliahan berlangsung dan penyusunan skripsi ini, juga tak lupa kepada kakak saya Yoane Fitria Indah Gempita.
6. Teman-teman di Universitas Mercu Buana yang terlibat dan berjuang bersama dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Hoery., S.KM, MM sebagai Ka Sub Instalasi Pelayanan Pelanggan dan Ibu Rita Zakiah., SKM sebagai kepala urusan CRM RS Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita, yang telah memberikan sumbang ide dan saran serta membantu dalam menyediakan data-data yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
8. Rekan- rekan kerja di ruang sentral telepon RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita yang selalu memberikan dukungannya.

Skripsi ini telah disusun dengan baik dan semoga bisa dipahami, bermanfaat bagi orang lain dalam menambah wawasan serta pengetahuan. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih banyak, Wabillahi Taufiq Walhidayah..

Wasallamualaikum Wr. Wb

Jakarta, Mei 2017

Peneliti,

Adinda Agustin Maharani

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Komunikasi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	9
2.1.2 Proses Komunikasi.....	10
2.1.3 Konsep Komunikasi.....	11
2.1.4 Fungsi Komunikasi .....	12
2.2 Komunikasi Organisasi.....	13
2.2.1 Pengertian dan Konsep Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.3 Proses Komunikasi Organisasi .....	16
2.3 Public Relations .....	18
2.3.1 Pengertian Public Relations .....	18
2.3.2 Fungsi dan Tujuan Public Relations .....	19
2.3.3 Proses Public Relations.....	21
2.3.4 Peran Public Relations .....	22



2.4 Customer Relationship Management .....	23
2.4.1 Pengertian Customer Relationship Management.....	24
2.4.2 Konsep CRM .....	25
2.4.3 Tahapan CRM.....	27
2.4.4 Dimensi CRM .....	27
2.5 Loyalitas .....	30
2.5.1 Pengertian Loyalitas.....	30
2.5.2 Persyaratan Loyalitas .....	32
2.5.3 Tahapan Loyalitas .....	33
2.5.4 Dimensi Loyalitas .....	34
2.6 Pelanggan .....	37
2.6.1 Pengertian Pelanggan.....	37
2.7 Hubungan Antara CRM dan Loyalitas.....	38
2.8 Kerangka Pemikiran, Hipotesis Teori dan Penelitian Terdahulu.....	40
2.8.1 Penelitian Terdahulu .....	40
2.8.2 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Teori .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.2 Tipe Penelitian .....	46
3.3 Metode Penelitian.....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	50
3.4.1 Populasi.....	50
3.4.2 Sampel.....	50
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	53
3.5.1 Definisi Variabel.....	53
3.5.2 Operasionalisasi Konsep.....	55
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.6.1 Data Primer .....	62
3.6.2 Data Sekunder .....	64

3.7 Validitas dan Reabilitas.....	64
3.7.1 Uji Validitas .....	65
3.7.2 Uji Reabilitas .....	68
3.8 Teknik Analisa Data.....	72
3.8.1 Pengujian Hipotesis Uji-T.....	72
3.8.2 Regresi Linier Sederhana .....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	75
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	75
4.1.2 Kelembagaan.....	76
4.1.3 Visi dan Misi.....	78
4.1.4 Struktur Organisasi .....	78
4.1.4.1 Uraian Tugas Tiap Bagian.....	79
4.1.5 Tujuan, Sasaran, dan Indikator .....	81
4.1.5.1 Tujuan.....	81
4.1.5.2 Sasaran dan Indikator .....	82
4.2 Hasil Penelitian .....	85
4.2.1 Karakteristik Responden.....	85
4.2.2 Analisa Kuesioner .....	90
4.2.3 Uji Normalitas.....	110
4.2.4 Analisis Korelasi Kedua Variabel.....	111
4.2.5 Analisis Regresi .....	113
4.2.6 Uji Hipotesis .....	116
4.3 Pembahasan.....	118
4.3.1 Interpretasi Variabel CRM (X).....	118
4.3.2 Interpretasi Variabel Loyalitas (Y).....	122
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>125</b>
5.1 Kesimpulan .....	125
5.2 Saran.....	127

5.2.1 Saran Akademis .....	127
5.2.2 Saran Praktis .....	127

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan pasien rawat inap Paviliun Sukaman.....	6
Tabel 3.1 Operasionalisasi konsep.....	55
Tabel 3.2 Hasil uji validitas variabel X.....	67
Tabel 3.3 Hasil uji validitas variabel Y.....	68
Tabel 3.4 Hasil uji reabilitas variabel X.....	70
Tabel 3.5 Hasil uji reabilitas variabel Y.....	71
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	85
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	86
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	86
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama.....	87
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penjamin biaya.....	88
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan domisili.....	88
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran rutin.....	89
Tabel 4.8 Saya pernah menghubungi petugas CRM.....	90
Tabel 4.9 Saya merasa special saat menjalani rawat inap di Paviliun Sukaman.....	91
Tabel 4.10 Saya mendapat penjelasan dengan tepat tentang tahapan-tahapan pelayanan eksekutif di RSJPDHK.....	92
Tabel 4.11 Petugas CRM berinteraksi dengan pasien tentang pemenuhan pelayanan rawat inap eksekutif Paviliun Sukaman.....	93
Tabel 4.12 Petugas CRM memberikan ucapan selamat ulang tahun dan mengundang saya hadir dalam acara hari pelanggan nasional.....	94
Tabel 4.13 Layanan web RSJPDHK memudahkan saya dalam mengakses kebutuhan informasi layanan.....	95
Tabel 4.14 Layanan nomer hunting (1500034) memudahkan saya dalam mengakses ketersediaan kamar.....	96
Tabel 4.15 Aplikasi android RSJPDHK efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi saya.....	97

Tabel 4.16 Telepon, Televisi, dan beberapa peralatan teknologi di ruang rawat inap eksekutif Paviliun Sukaman berfungsi dengan baik .....	98
Tabel 4.17 Operator 1500034 membantu saya dalam mendapatkan layanan reservasi tercepat .....	99
Tabel 4.18 Perawat, Dokter, dan petugas yang berada di rawat inap eksekutif Paviliun Sukaman memberikan pelayanan yang memuaskan .....	100
Tabel 4.19 Petugas CRM kompeten dalam layanan ini .....	101
Tabel 4.20 Petugas CRM mengatasi komplain saya dengan baik .....	102
Tabel 4.21 Saya akan memilih kamar perawatan eksekutif Paviliun Sukaman apabila saya harus mendapatkan perawatan kardiovaskular kembali.....	103
Tabel 4.22 Saya akan merekomendasikan kamar perawatan eksekutif Paviliun Sukaman kepada teman, kerabat, dan saudara yang harus mendapatkan perawatan kardiovaskular di RSJPDHK .....	104
Tabel 4.23 Saya akan menyatakan hal-hal yang baik mengenai kamar perawatan eksekutif Paviliun Sukaman .....	105
Tabel 4.24 Saya dengan senang hati akan datang dalam acara undangan-undangan yang diadakan di RSJPDHK bila di informasikan oleh petugas CRM .....	106
Tabel 4.25 RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita menjadi RS pertama yang saya pilih ketika saya harus mendapatkan perawatan kardiovaskular .....	107
Tabel 4.26 Saya menyiapkan budget khusus untuk mendapatkan perawatan di RSJPDHK .....	108
Tabel 4.27 Saya akan tetap menggunakan ruang perawatan eksekutif Paviliun Sukaman RSJPDHK.....	109
Tabel 4.28 Hasil uji normalitas .....	110
Tabel 4.29 Analisis korelasi <i>pearson</i> .....	111
Tabel 4.30 Hasil regresi linier sederhana .....	113
Tabel 4.31 Koefisien determinasi .....	115
Tabel 4.32 Hasil uji-t.....	116

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Penelitian Universitas Mercu Buana
- Lampiran 2 : Surat Keterangan dari RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Variabel X dan Y
- Lampiran 5 : Uji Validitas Variabel (X) CRM
- Lampiran 6 : Uji Validitas Variabel (Y) Loyalitas Pasien
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Variabel CRM dan Loyalitas Pasien
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 9 : Mean Variabel X dan Y
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup

