



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Nama : Adinda Agustin Maharani  
NIM : 44213110002  
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)  
Bibliografi : 128 Hal; 5 Bab; 10 Lampiran; 13 Buku (1994 - 2014); 40 Jurnal (2007 - 2016)

**ABSTRAK**

Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam terciptanya suatu loyalitas. Perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang mampu untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Hubungan jangka panjang berarti pelanggan yang loyal dimana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpuaskan. *Customer Relationship Management* merupakan salah satu strategi penting yang dapat digunakan oleh rumah sakit untuk mewujudkan *patient centered*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pasien rawat inap eksekutif Paviliun Sukaman dengan landasan teori CRM. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *customer relationship management* (X), dan variabel terikat adalah loyalitas pasien (Y).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe kausal komparatif. Metode yang digunakan adalah survei dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel dari total populasi sebanyak 138 pasien rawat inap, dengan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 103. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* (*sampling* purposif) dimana seluruh sampel sudah memenuhi kriteria penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pasien rawat inap eksekutif Paviliun Sukaman sebesar sebesar 23.1%, dan sisanya sebesar 76.9% dipengaruhi oleh faktor lain.



**COMMUNICATION FACULTY  
MERCU BUANA UNIVERSITY  
PUBLIC RELATIONS STUDY**

Name : Adinda Agustin Maharani  
NIM : 44213110002  
Title : The Effect of Customer Relationship Management towards the loyalty of Sukaman Executive Pavillion Inpatients of RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta ( Period of January to March 2017)  
Bibliografi : 128 Pages; 5 Chapters; 10 Attachment; 13 Books (1994 - 2014); 40 Jurnal (2007 - 2016)

**ABSTRACT**

Consumer satisfaction is an important factor for the making of loyalty. Successful companies are companies that are able to maintain long-term relationship with their customers. Long term relationship refers to loyal customers with satisfied needs and desires. Customer Relationship Management is one of the most important strategies that hospitals can use to realize patient centered.

This research is conducted to find out how much influence of customer relationship management to loyalty of executive patient of Pavilion Sukaman using the foundation of CRM theory. Independent variable in this research is customer relationship management (X), and dependent variable is patient loyalty (Y).

This study uses a quantitative approach with comparative causal type. The method used is survey by distributing questionnaires. Sampling technique from the total population of 138 inpatients, with the slovin formula of obtained sample of 103. The technique used in this study is purposive sampling (purposive sampling) in which all samples compatible to the study criteria.

The results shows that the influence of customer relationship management on the loyalty of inpatients of Pavilion Sukaman executive board added up to 23.1%, and the rest of 76.9% are influenced by other factors.