

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Penelitian	8
C. Fokus Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Penelitian Terdahulu	10
G. Definisi Konsep	13
H. Kerangka Pikir Penelitian	18
I. Metode Penelitian	20
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	20

2. Subjek, Objek dan Lokasi Penelitian	21
3. Jenis dan Sumber Data	22
4. Tahap-Tahap Penelitian	24
5. Teknik Pengumpulan Data	27
6. Teknik Analisis Data	28
7. Teknik Keabsahan Data	31
J. Sistematika Pembahasan	32
BAB II KERANGKA TEORITIK	34
A. Kajian Pustaka	34
1. Proses <i>Marketing Public Relations</i>	34
2. Strategi <i>Marketing Public Relations</i>	36
3. Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> Dalam Perusahaan	38
4. Pentingnya <i>Marketing Public Relations</i> Dalam Dunia Bisnis	42
5. Peran <i>Marketing Public Relations</i> Dalam Membentuk Citra Perusahaan	44
6. Pentingnya <i>Public Relations</i> dalam Perawatan Kesehatan (Rumah Sakit)	47
7. <i>Public</i> Sebagai <i>Stakeholder</i> Eksternal Perusahaan	49
8. Memahami Keinginan Masyarakat Melalui Perilaku Konsumen .	51
9. Faktor-Faktor Yang Membangun dan Mempertahankan <i>Public Trust</i>	55

B. Kajian Teoritik	58
1. Teori Hubungan Nilai, Loyalitas dan Profit	58
2. Teori Kepercayaan, Sikap, dan Nilai (Konsistensi)	61
BAB III PENYAJIAN DATA	66
A. Profil Data	66
1. Profil Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya	66
a. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya	66
b. Visi dan Misi	67
c. Logo dan Motto	69
d. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Jemursari	70
e. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Islam Jemursari	71
f. Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit Islam Jemursari	73
g. Kamar / Ruang Instalasi Rawat Inap	77
2. Profil Informan Penelitian	78
B. Deskripsi Data Penelitian	82
1. Deskripsi Data Tentang Proses <i>Marketing Public Relations</i> Rumah Sakit Islam Jemursari	82
a. <i>Job Disk Marketing</i> dan <i>public Relations</i>	83
b. Kerjasama Antara <i>Marketing</i> dan <i>Public Relations</i>	84
c. <i>Marketing Public Relations</i> Dengan Manajemen RSI Jemursari	85

d. Keterlibatan Para Medis Dalam Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i>	86
e. Para Medis, Awal dan Akhir dari komplain Pasien	88
2. Deskripsi Data Tentang Strategi <i>marketing public relations</i> Rumah Sakit Islam Jemursari	90
a. Promosi Rumah Sakit	90
b. Mengikuti Acara Besar yang Melibatkan Masyarakat	91
c. Menjadi Pilot Project BPJS Kesehatan	92
d. Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit	94
e. Mengikuti Pelatihan – Pelatihan Khusus	96
f. Kunjungan Kerumah Pasien	98
g. Keunggulan RSI Jemursari “Bina Rohani”	99
h. Mengutamakan Keterbukaan dan Kejujuran	102
3. Deskripsi Data Tentang <i>Public Trust</i>	103
a. RSI Jemursari Menjadi Pilihan Perawatan Keluarga	104
b. Kondisi Rumah Sakit Yang Nyaman	105
c. Kelebihan Yang Hanya Didapat Pasien Dari RSI Jemursari ..	106
BAB IV ANALISIS DATA	108
A. Temuan Hasil Penelitian	108
1. Keterkaitan Hubungan antara <i>Marketing, Public Relations,</i> dan Para Medis RSI Jemursari	108

a. Pembagian <i>Job Disk</i> antara divisi <i>marketing</i> dan <i>public relations</i> RSI Jemursari	108
b. Pentingnya kerjasama antara <i>marketing</i> dan <i>public relations</i> RSI Jemursari	109
c. Pentingnya Para Medis dalam Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> RSI Jemursari	110
2. Strategi <i>Mareking Public Relations</i> Dalam Mempertahankan <i>Public Trust</i>	112
a. Membentuk Citra Rumah Sakit	112
b. Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit	113
c. Memelihara Keunggulan Rumah Sakit	114
3. Alasan Masyarakat Mempercayai RSI Jemursari	116
B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori	118
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran	133

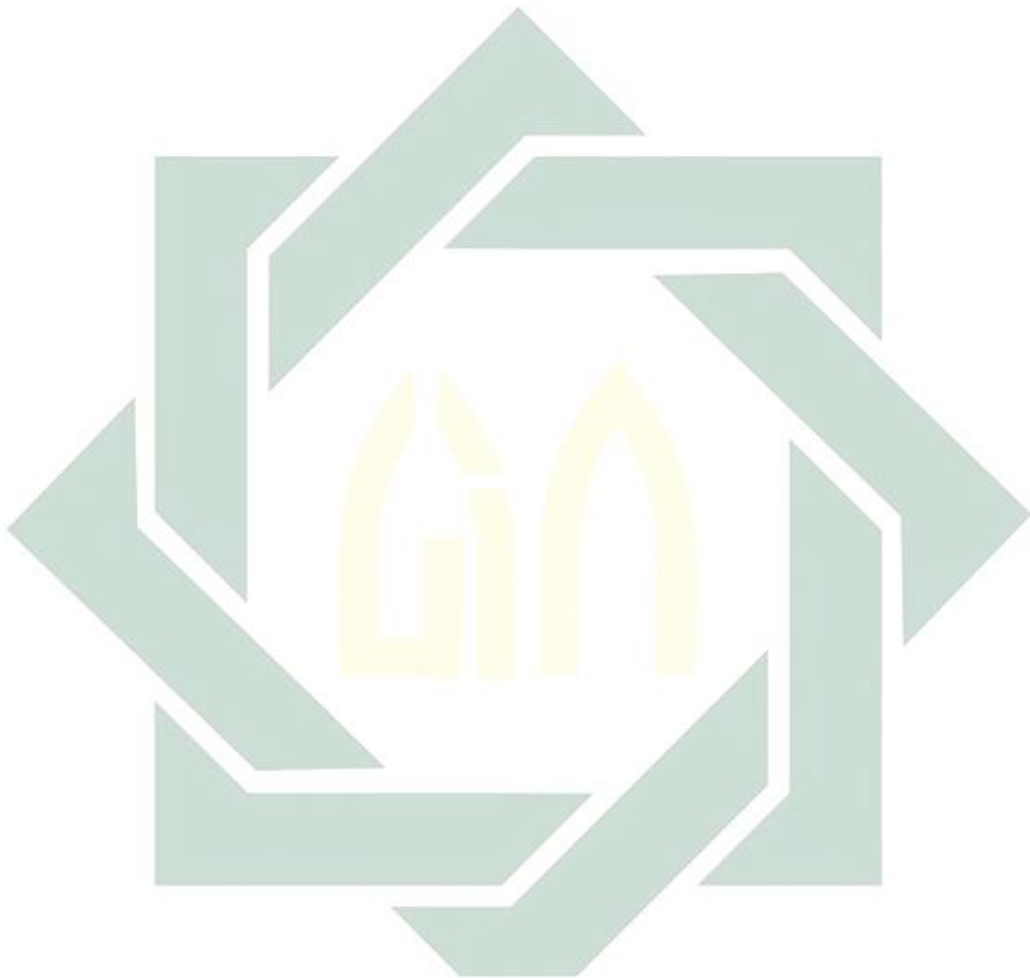
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA PENELITI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 SDM RSI Jemursari Surabaya	71
Tabel 3.2 Jumlah TT Berdasarkan Ruang Kelas RSI Jemursari	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian	18
Gambar 1.2 Proses Analisis Data	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSI Jemursari Surabaya	70

