

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN RUMAH SAKIT UMUM
QUEEN LATIFA YOGYAKARTA DALAM MEMPERLUAS PASAR
TAHUN 2016**

**(Marketing Communication Strategy of Queen Latifa Hospital in Widening
The Market year 2016)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

INDAH MAYA CORNELLYA

20130530030

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 7 Agustus 2017

Tempat : Ruang Multimedia Ilmu Komunikasi

Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Aswad Ishak, S.IP., M.Si.)

Penguji I

Penguji II

(Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn.) (Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom.)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada tanggal : 7 Agustus 2017

Mengetahui,

(Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Si.)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Maya Cornellya

NIM : 20130530030

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka penulis bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Penulis

Indah Maya Cornellya

MOTTO

Waktu itu bagaikan sebilah pedang, kalau engkau tidak memanfaatkannya, maka ia akan memotongmu. (Ali Bin Abu Thalib)

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri pula (QS. Al- Isra' : 7)

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya (Ali Bin Abu Thalib)

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah. (Abu Bakar Sibli)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini peneliti persembahkan untuk :

Papah tercinta (Sumali, ST., M.Mar.E.)

Mamah tercinta (Sri Wiyanti)

Kakak tersayang (Erlynda Maya Fergiana, S.Kep.,Ns)

Kekasih Tersayang (Dian Wahyu Saputra, S.S.T.Pel.)

Keluarga besar Suwarno di Madiun dan Keluarga besar Ahmad Dasuki di

Purworejo beserta keluarga lain yang selalu menjadi penyemangat

Yang tidak henti memberikan doa, restu, dan dukungan dalam segala hal sehingga

karya tulis ini bisa terselesaikan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan limpahan hidayah dan anugerahnya dan shalawat serta salam untuk junjungan besar Muhammad Rasullallah SAW yang selalu menjadi panutan setiap langkah yang diambil. Alhamdulillah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan semaksimal mungkin.

Penyusunan skripsi yang berjudul “ Strategi Komunikasi Pemasaran RSU Queen Latifa dalam Memperluas Pasar tahun 2016” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fkultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini tentunya banyak seklai pihak yang sangat membantu. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanoto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ali Muhammad, S.IP., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.

5. Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu serta dosen penguji I yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
6. Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., M.I.Kom. selaku dosen penguji II yang telah menguji dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
7. Mbak Citra Denali, Mbak Vika, Mba Ndari, Mbak Misni, Pak Bambang dan seluruh Staff RSU Queen Latifa.
8. Terimakasih untuk Mbak Siti, Pak Jono, dan Pak Muryadi selaku TU Ilmu Komunikasi yang selalu setia membantu rekan mahasiswa.
9. Papa Sumali, ST., M. Mar. E dan Mama Sri Wiyanti yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan, serta tak pernah berhenti untuk memberikan doa. Serta kakak tersayang Erlynda Maya Fergiana dan dia “Dian Wahyu Saputra” yang selalu memberikan semangat dan doa.
10. Terimakasih kepada Keluarga besar Jurusan Ilmu Komunikasi UMY, RPC (*Release Photography Club*) UMY angkatan 12, dan seluruh teman mahasiswa ilmu komunikasi UMY angkatan 2013 atas dukungan dan kerjasamanya.
11. Sahabat tercinta yang selalu memberi dukungan serta doa Orba Rahayu Eksa Priyangi, Arma Rachmadika Utama, Fikry Dwi Nugroho, dan Hapsari Devina Anggraini.
12. Teman satu kelompok bimbingan, terimakasih telah banyak membantu terlaksananya penelitian ini.

13. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu terlaksanakannya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangannya, karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk perbaikan menuju kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan dapat membantu bagi yang membutuhkan. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 Agustus 2017

Penulis

Indah Maya Cornellya

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Manfaat Teoritis | 13 |
| 2. Manfaat Praktis | 13 |
| E. Tinjauan Pustaka | 14 |
| E.1. Komunikasi Pemasaran | 14 |
| E.1.1 Strategi Komunikasi Pemasaran | 16 |
| E.1.2 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran) | 27 |
| E.1.3. Bauran Promosi sebagai Implementasi Komunikasi Pemasaran | 33 |
| E.2. Komunikasi Pemasaran dalam Memperluas Pangsa Pasar | 38 |
| F. Metodologi Penelitian | 40 |
| F.1. Jenis Penelitian | 40 |
| F.2. Lokasi Penelitian | 40 |
| F.3. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| F.4. Teknik Analisis Data | 44 |
| F.5. Uji Validitas Data | 46 |
| BAB II OBYEK PENELITIAN | 47 |
| A. Sejarah RSUD Queen Latifa Yogyakarta | 47 |
| B. Fasilitas Pelayanan RSUD Queen Latifa | 49 |
| C. Visi dan Misi RSUD Queen Latifa | 51 |
| D. Gambar dan Logo RSUD Queen Latifa | 52 |
| E. Struktur Organisasi RSUD Queen Latifa | 53 |
| F. Gambaran Umum Divisi Humas dan Marketing RSUD Queen Latifa | 55 |

| | |
|--|------------|
| BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA | 64 |
| A. SAJIAN DATA | 64 |
| B. ANALISIS DATA | 115 |
| BAB IV PENUTUP | 147 |
| A. KESIMPULAN | 147 |
| B. SARAN | 148 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pasien Tahun 2014, 2015 dan 2016 | 10 |
| Tabel 3.1 Nama Video Kesehatan yang Terdisplay | 88 |
| Tabel 3.2 Daftar Mitra yang Bekerjasama Produk Pemeriksaan Umum | 96 |
| Tabel 3.3 Daftar MOU tahun 2016 | 97 |
| Tabel 3.4 Daftar <i>Event</i> Eskternal | 105 |
| Tabel 3.5 Daftar dan Jadwal Posyandu | 110 |
| Tabel 3.6 <i>Event</i> Internal | 113 |
| Tabel 3.7 Data Visitasi konselor ASI | 114 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Sisi Depan RSUD Queen Latifa | 52 |
| Gambar 2.2 Logo Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta | 53 |
| Gambar 2.3 Ruang Kerja Tim Humas dan Marketing | 56 |
| Gambar 3.1 Penempatan leaflet | 79 |
| Gambar 3.2 dan 3.3 Contoh Leaflet RSUD Queen Latifa | 79 |
| Gambar 3.4 Brosur <i>event</i> Milad RSUD Queen Latifa ke-6 tahun | 82 |
| Gambar 3.5 Contoh Leaflet | 82 |
| Gambar 3.6 Display X-Banner pelayanan homecare serta khitan center | 84 |
| Gambar 3.7 Display X-Banner kerjasama dengan JKN-KIS | 85 |
| Gambar 3.8 Pemasangan poster tentang langkah- langkah mencuci tangan | 86 |
| Gambar 3.9 Pemasangan Tagline “Rumah Sakit Keluarga yang Terpercaya” | 87 |
| Gambar 3.10 Tampilan Website RSUD Queen Latifa | 90 |
| Gambar 3.11 Tampilan Facebook RSUD Queen Latifa | 90 |
| Gambar 3.12 Material Branding RSUD Queen Latifa | 92 |
| Gambar 3.13 Material Branding RSUD Queen Latifa | 92 |
| Gambar 3.14 <i>Event</i> Senam Ibu Lansia Osteoporosis dan Diabetes | 100 |
| Gambar 3.15 Seluruh Peserta Seminar Kesehatan | 103 |
| Gambar 3.16 Pemberitaan di Koran Kedaulatan Rakyat | 104 |
| Gambar 3.17 Pemberitaan di Koran Kedaulatan Rakyat | 104 |
| Gambar 3.18 Contoh isi pesan SMS GATEWAY | 108 |