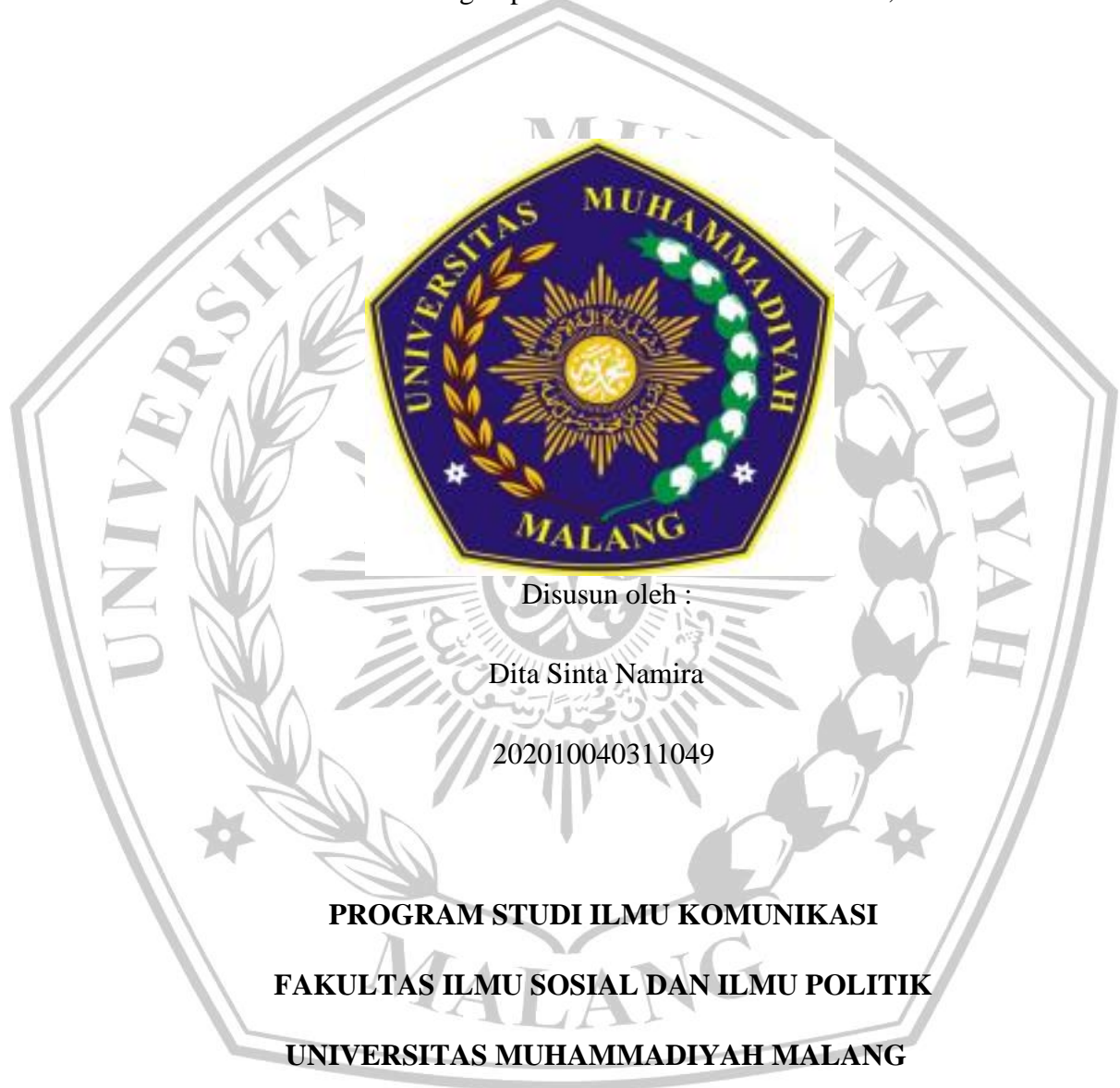


**Strategi Public Relation Dalam Pembentukan Citra Rumah Sakit (**  
**Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar )**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi Dosen Pengampu : Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.



Disusun oleh :

Dita Sinta Namira

202010040311049

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI  
STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM PEMBENTUKAN CITRA RUMAH  
SAKIT (STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRENGAT  
KABUPATEN BLITAR)

Diajukan Oleh :

**DITA SINTA NAMIRA**  
202010040311049

Telah disetujui  
*Rabu / 28 Agustus 2024*

Pembimbing I



**Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M. Si**

Wakil  
  
**Najamuddin Wairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
**Nasrullah, M.Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DITA SINTA NAMIRA**

**202010040311049**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan

**LULUS**


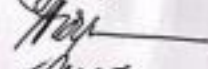

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana ( SI ) Ilmu Komunikasi

Rabu, 28 Agustus 2024

Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Dr. Farid Rusman, M. Si (  )
2. Widiya Yutanti, S. Sos, M. A (  )
3. Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M. Si (  )

Mengetahui  
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khairul Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

UMM

UNIVERSITAS  
KOMUNIKASI  
MALANG



### Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Dita Sinta Namira  
NIM : 202010040311049  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Strategi Pencitraan Melalui Promosi Rumah Sakit ( Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar )

Disetujui,  
Pembimbing

(Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus 1  
Jl. Sarikung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 501 202 (Pusat)  
F: +62 341 480 030

Kampus 2  
Jl. Bawangan Surabi No. 158 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 501 149 (Pusat)  
F: +62 341 502 000

Kampus 3  
Raya Tlogomas No. 240 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 404 218 (Pusat)  
F: +62 341 403 430  
E: [info@uikom.ac.id](mailto:info@uikom.ac.id)

# SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dita Sinta Namira  
NIM : 202010040311049  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

**STRATEGI PENCITRAAN MELALUI PROMOSI RUMAH SAKIT ( Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar )**

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Agustus 2024

Yang Menyatakan:

  
MALANG33202517  
DITA SINTA NAMIRA



Kampus 1  
Jl. Sekeloa Timur, Ujung Lela, Trowo  
P. 401 361 400 435

Kampus 2  
Jl. Pahlawan Sudarto, No. 100 Malang, Ujung Lela  
P. 401 361 100 100

Kampus 3  
Jl. Raya Singaperbangsa No. 218 Malang, Ujung Lela, Trowo  
P. 401 361 400 435  
E. e4@umm.ac.id

## SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI

  
UNIVERSITAS  
MUSWAMADINWA  
MALANG



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/(bulan daftar sidang dalam romawi)/(tahun daftar sidang)

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama	: Dita Sista Namira
No. Induk Mahasiswa	: 202010040311049
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Strategi Pencitraan Melalui Promosi Rumah Sakit ( Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang , 7 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.




**Kampus I**  
Jl. Sekeloa I Malang, Jawa Timur  
T : +62 341 591 211 (Pusat)  
F : +62 341 401 435

**Kampus II**  
Jl. Sekeloa Selatan No. 1 (M) Malang, Jawa Timur  
T : +62 341 591 141 (Pusat)  
F : +62 341 590 888

**Kampus III**  
Jl. Raya Tugu No. 100 Malang, Jawa Timur  
T : +62 341 401 100 (Pusat)  
F : +62 341 401 435  
E: [webmaster@umm.ac.id](mailto:webmaster@umm.ac.id)


## SURAT KETERANGAN BEBAS KULIAH

**UMM**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/(bulan daftar sidang dalam romawi)/(tahun daftar sidang)

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

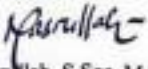



NAMA : Dita Sinta Namira  
NIM : 202010040311049  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester sembilan(9) tahun akademik 2023 / 2024 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 7 Agustus 2024  
a.n Dekan  
Ketua Program Studi

  
Nasrullah, S.Sos, M.Si



Kampus I  
Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 521 253 (Pusat)  
F. +62 341 463 435

Kampus II  
Jl. Pahlawan Sutani No.188 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 521 582 (Pusat)  
F. +62 341 582 082

Kampus III  
Jl. Raya Tugu No.248 Malang, Jawa Timur  
P. +62 341 454 218 (Pusat)  
F. +62 341 451 485  
E. wdm@umm.ac.id

## LEMBAR PERSETUJUAN PLAGIASI

PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29  
TENTANG  
PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN  
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

**LEMBAR PERSETUJUAN  
DETEKSI PLAGIASI**

SKRIPSI  
STRATEGI PENCITRAAN MELALUI PROMOSI RUMAH SAKIT ( STUDI  
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SRENGAT )

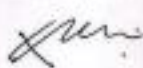
Oleh:  
Nama : Dita Sirna Namira  
NIM : 202010040311049

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi



Menyetujui,

Malang, 7 Agustus 2024

Pembimbing / Promotor

  
Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si.  
NIP.10393090298

(\*) Coert yang tidak perlu


Kampus 1  
Jl. Sekeloa 1 Malang, Jawa Timur  
T. +62 341 551 233 (Pusat)  
F. +62 341 461 231

Kampus 2  
Bendungan Sultan No 196 Malang, Jawa Timur  
T. +62 341 551 140 (Pusat)  
F. +62 341 551 600

Kampus 3  
Jl. Raya Tugu No 240 Malang, Jawa Timur  
T. +62 341 464 219 (Pusat)  
F. +62 341 461 433  
E. [info@umma.ac.id](mailto:info@umma.ac.id)



# DETEKSI PLAGIASI

 PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI** Tanda Terima  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG Plagiasi

---

Nama : Dita Sinta Namira  
NIM : 20201004031049

Hasil Plagiasi: <sup>8/8</sup> <sup>29</sup> <sup>14/8</sup> <sup>16/8</sup> <sup>20/8</sup> <sup>3/8</sup> <sup>29</sup>

BAB I	75	19		
BAB II	54	39	42	12
BAB III	73	15		

BAB IV	1			
BAB V	5			
BAB VI				

Malang,  
Admin Plagiasi Prodi,  
**ILMU KOMUNIKASI**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

*M. Dasuki*



## ABSTRAK

Dita Sinta Namira. 202010040311049. Strategi Public Relations Dalam Pembentukan Citra Rumah Sakit (Studi pada Rumah Sakit Daerah Srengat Kabupaten Blitar). 89 Halaman. 37 Referensi. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pencitraan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar melalui kegiatan promosi. Dalam era persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan, pencitraan yang positif menjadi kunci bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, tipe deskriptif, dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Srengat, dan analisis konten dari materi promosi yang diproduksi rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Srengat menerapkan berbagai strategi promosi yang terstruktur, seperti penggunaan media sosial, pembuatan video promosi yang menampilkan direktur dan kepala bidang rumah sakit, serta penyelenggaraan acara kesehatan yang melibatkan masyarakat lokal. Strategi-strategi ini berhasil membentuk citra positif Rumah Sakit Umum Daerah Srengat sebagai rumah sakit yang profesional dan peduli terhadap masyarakat. Dengan demikian, promosi yang efektif melalui media yang tepat dapat meningkatkan pencitraan rumah sakit dan memperkuat posisi Rumah Sakit Umum Daerah Srengat di mata masyarakat Kabupaten Blitar.

**Kata Kunci:** *Strategi, Citra, Promosi, Media Sosial, Kualitas Pelayanan*

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Malang, 22 Juli 2024

Peneliti

Dr. Dra. Frida Kusumastuti, M.Si

**NIP.10393090298**

Dita Sinta Namira

**202010040311049**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT maha pengasih dan maha penyayang, serta shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, penulis mengucapkan puji syukur atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **"Strategi Pencitraan Melalui Promosi Rumah Sakit (Studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar"**. Penelitian ini adalah buah dari upaya dan kerja keras yang telah penulis lakukan selama beberapa bulan terakhir. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan penelitian ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan kontribusinya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Keluarga** : Terima kasih atas doa, dukungan, dan cinta kasih yang tidak pernah surut dalam membimbing penulis hingga mencapai tahap ini. Terkhusus kepada kedua orang tua saya ibu dan bapak yang telah memberikan banyak doa dan usaha dalam kelancaran putrinya mengerjakan skripsi.
2. **Dosen Pembimbing penulis** : Terima kasih kepada Dr. Frida Kusumastuti, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. **Dosen-dosen Prodi Ilmu Komunika Universitas Muhammadiyah Malang** : Terima kasih telah memberi wawasan dan pengetahuan terkait dengan kelancaran pengerjaan skripsi penulis.
4. **Direktur dan seluruh staf Rumah Sakit Umum Daerah Srengat** : Terima kasih karena telah memberikan izin, informasi, dan bantuan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Tanpa dukungan mereka, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi pengembangan strategi promosi rumah sakit, khususnya bagi Rumah Sakit Umum Daerah Srengat, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dunia kesehatan di Indonesia.



Malang, 22 Juli 2024

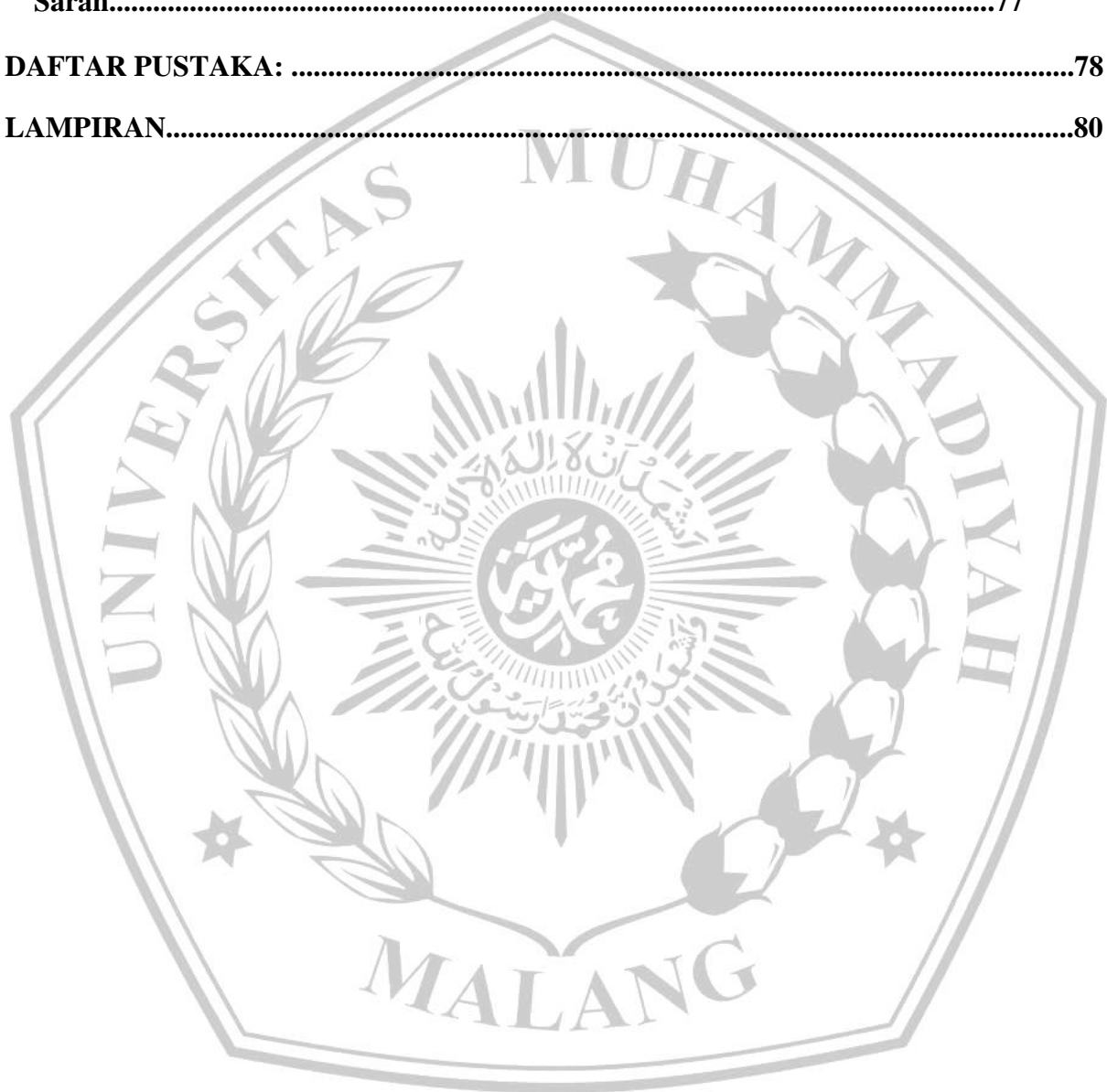
(Dita Sinta Namira)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI .....	v
SURT KETERANGAN BEBAS KULIAH.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PLAGIASI.....	vii
DETEKSI PLAGIASI .....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Konsep & Teori Public Relations .....	6
2.2.1 Pengertian & Fungsi Public Relations.....	6
2.2.2 Konsep Strategi .....	13
2.2.3 Konsep Citra.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Tipe Penelitian.....	19
3.3 Obyek Penelitian .....	19
3.4 Subjek Penelitian .....	20
3.5 Informan Penelitan.....	20
3.6 Sumber Data.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.8 Teknik Analisis Data.....	22
3.9 Uji Keabsahan Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar ....</b>	<b>24</b>
<b>Moto, Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Srengat .....</b>	<b>25</b>
<b>Fasilitas dan Pelayanan.....</b>	<b>26</b>
<b>Program Unggulan.....</b>	<b>27</b>
<b>Tujuan Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar .....</b>	<b>29</b>
<b>Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar.....</b>	<b>30</b>
<b>Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Srengat.....</b>	<b>32</b>
<b>B. Profil Informan Pada Keterlibatan Dalam Menjalankan Strategi di Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Citra Yang Diharapkan Oleh Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar.....</b>	<b>36</b>
<b>D. Perencanaan Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Kabupaten Blitar .....</b>	<b>38</b>
<b>1. Tujuan Perencanaan Kegiatan .....</b>	<b>40</b>
<b>2. Perencanaan Kegiatan.....</b>	<b>42</b>
<b>E. Mitra Kerja Sama dalam Kegiatan .....</b>	<b>48</b>
<b>F. Implementasi Meningkatkan Citra Yang Dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Srengat .....</b>	<b>53</b>
<b>G. Evaluasi Keberhasilan Program.....</b>	<b>67</b>

H. Hambatan Strategi.....	72
I. Analisis Strategi Pencitraan Rumah Sakit Umum Daerah Srengat Dengan Model Mirror Image Dari Frank Jefkins.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76 B.
Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA: .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1 Proses Take Syuting Untuk Video Promosi.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 3.3 Ulasan Negatif Goggle Maps Rumah Sakit Umum Daerah Srengat.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 3.4 Ulasan Positif Goggle Maps Rumah Sakit Umum Daerah Srengat .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 3.5 Tips Kesehatan Yang diupload di sosial media rumah sakit .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 3.6 Proses Kegiatan Sejuta Rasa.....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 3.7 Proses Kegiatan Donor Darah.....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 3.8 Proses Kegiatan Donor Darah.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 3.9 Proses Kegiatan Generasi Keren .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3.10 Proses Kegiatan Konsultasi Bersama Psikolog.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 3.11 Proses Penyuluhan di Ruang Tunggu Rumah Sakit.....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 3.12 Proses Kegiatan Penyuluhan .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 3.13 Proses Kegiatan Senam Bersama Lansia .....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 3.14 Proses Konsultasi Kesehatan .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 3.15 Proses Kegiatan Generasi Keren .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 3.16 Kotak Saran di area Rumah Sakit .....</b>	<b>69</b>
<b>Gambar 3.17 Respon Langsung Yang Dilakukan Rumah Sakit .....</b>	<b>70</b>
<b>Gambar 3.18 Respon Langsung Yang Dilakukan Rumah Sakit .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 3.19 Respon Langsung Yang Dilakukan Rumah Sakit .....</b>	<b>71</b>



**DAFTAR TABEL**

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....5**  
**Tabel 3.1 Informan Penelitian**  
**.....20**



## DAFTAR PUSTAKA:

- Alma, B. (2006). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Andaleeb, S. S. (1998). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit: Model Manajerial. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11(6), 181–187.
- Ardipandanto, T. (2010). *Manajemen komunikasi organisasi*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Canfield, B. R. (1966). *Public relations: A book of readings*. Harper & Row.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (2004). *Effective public relations*. Prentice Hall.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. McGraw-Hill.
- Glueck, W. F. (2000). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability*. McGraw-Hill.
- H., C. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hubeis, M. (2001). *Publik Relesen sebagai Perangkat Manajemen dalam Organisasi. Makalah pada Seminar Nasional Peran Public Relations dalam Pembangunan Pertanian Efektif dan Berkesinambungan, diselenggarakan oleh PS KMP dan PS MPI, PPS IPB di Hotel Salak, 19 April 2001.*
- Huberman, M. B. M. and A. M. (1992). *Analisa Data Kualitatif, terj. Tjetjep Rohindi*. Jakarta : UI Press.
- Javalgi, R., et al. (1992). Hospital Image: a Correspondence Analysis Approach. *Journal of Health Care Mar-Keting*.
- Jefkins, F. (1982). *Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Kennedy, J. E., & Soemanagara, R. D. (2006). *Marketing Communication: Taktik & Strategi*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Kim, K.H., et al. (2008). Brand Equity in Hospital Marketing. *Juornal of Bussiness Research*, 75–82.
- Kriyantono, R. (2007). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relation: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Petzer, D.J., De Meyer, C. . (2012). Negative Emotions in Airline and Hospital Service Settings. *Journal of Ser-Vices Marketing*, 26.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*.

Free Press.

Rachmadi, F. (2004). *Public relations dalam teori serta praktek*. Pustaka Cidesindo. Ries, A.

dan J. T. (2002). *Positioning : The Bottle Of Your Mind*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Ruslan, R. (2007). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Sabir, A. (2003).

*Komunikasi dan pengembangan masyarakat*. PT. Rineka Cipta. Saladin, D., & Oesman, Y.

M. (2002). *Manajemen pemasaran*. RajaGrafindo Persada. Setiadi, N. J. (2008). *Perilaku*

*Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta:

Kencana.

Sirait, H. (1970). *Public administration*. Pustaka Sinar Harapan.

Smith, S. M. (1990). Hospital Image and the Positioning of Service Centers: an Application in Market Analysis and Strategy Development. *Journal of Health Care Marketing*, 10.

Soemirat, S. & A. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE Publications. Sugiono. (2005).

*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. (2006). *Penelitian sosial: Proses dan aplikasi*. Indonesia

Gramedia. Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran jasa* (Edisi revisi). Andi Offset.

Yin, R. K. (2006). *Case study research: Design and methods*. Sage Publications. Yoga

Aditama, C. (2007). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia,

Jakarta.