DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoretis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 9

1.5 Kerangka Pemikiran 9

1.6 Hipotesis 19

1.6.1 Sub hipotesis 20

1.7 Operasional Variabel 22

1.8 Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data 23

1.8.1 Metode Penelitian 23

1.8.2 Teknik analisis data 23

1.9 Teknik Pengumpulan Data 24

1.10 Populasi dan Sampel 25

1.10.1 Populasi 25

1.10.2 Sampel 26

1.11 Jadwal Penelitian 27

1.12 Lokasi Penelitian 29

1.13 Sistematika Penulisan 29

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....31
2.1 Strategi Komunikasi Humas 31
2.1.1 Pengertian Strategi Komunikasi 31
2.1.2 Perumusan Strategi 34
2.1.2.1 Menyusun pesan 35
2.1.2.2 Menetapkan Teknik 37
2.1.2.3 Penggunaan Media.....39
2.2 Pengertian Humas 40
2.2.1 Ciri-ciri Humas.....41
2.2.2 Fungsi Humas.....43
2.2.3 Manfaat Humas 44
2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan Dasar Humas 45
2.3 Pengertian Strategi Komunikasi Humas.....46
2.4 Pengertian Kepuasan 48
2.5 Pengertian Jasa.....49
2.5.1 Karakter Jasa.....50
2.5.2 Jenis-jenis Jasa 51
2.6 Pengertian Pelayanan.....53
2.6.1 Defenisi Pelayanan 54
2.6.2 Karakterristik Pelayanan.....54
BAB III OBJEK PENELITIAN 56
3.1 Sejarah RS St. Borromeus 56
3.1.1 Penghargaan dan prestasi.....58
3.2 Visi, Misi, Nilai, Tujuan dan Motto Perusahaan 60
3.2.1 Visi.....60
3.2.2 Misi 61
3.2.3.Nilai 61
3.2.4 Tujuan 61
3.2.5 Motto.....62
3.3 Logo Perusahaan 62
3.3.1 Arti Bentuk-bentuk pada Logo.....62

3.3.2 ArtiWarna pada Logo 63
3.3.3 Arti keseluruhan 63
3.4 Pelayanan Medis 65
3.4.1 Unit Gawat Darurat (UGD) 65
3.4.2 Fasilitas Poliklinik / Rawat Jalan 65
3.4.3 Klinik Kesejahteraan Keluarga 66
3.4.4 Day Care 67
3.4.5 Medical Check-Up (MCU) 67
3.4.6 Kamar Operasi 67
3.4.7 Unit Pelayanan Hemodialisis (UPH) 68
3.4.8 Pelayanan Kesehatan Masyarakat 68
3.5 Divisi Humas 68
3.5.1 Sejarah humas 68
3.5.2 Uraian tugas humas 69
3.5.2.1 Staf Humas urusan ekstern 69
3.5.2.2 Staf Humas urusan intern 71
3.5.2.3 Staf Humas urusan pembinaan pelanggan 72
3.5.2.4 Staf Humas urusan informasi 73
3.5.2.5 Staf Humas urusan operator telepon 75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77
4.1 Data Responden 78
4.2 Data Penelitian 82
4.3 Analisa Korelasi per Indikator 101
4.3.1 Analisa Korelasi Isi Pesan dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi 101
4.3.2 Analisa Korelasi Isi Pesan dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan 103
4.3.3 Analisa Korelasi Teknik Pesan yang Digunakan Humas dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi 105
4.3.4 Analisa Korelasi Teknik Pesan yang Digunakan Humas dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan 107

4.3.5 Analisa Korelasi Media yang Digunakan Humas dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi 109
4.3.3 Analisa Korelasi Media yang Digunakan Humas dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan 111
4.4 Analisa Korelasi Total 113
4.4.1 Analisa Korelasi Total dengan Metode Range Spearman .. 113
4.4.2 Analisa Korelasi Total dengan Metode Uji T 115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 118
5.1 Kesimpulan 118
5.2 Saran 120
DAFTAR PUSTAKA 121
LAMPIRAN – LAMPIRAN 123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 162