

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
1.5.1 Konsep Pemasaran Jasa .....	9
1.5.2 Konsep <i>Marketing Public Relations Proaktif</i> .....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Humas .....	15

2.1.1	Definisi Humas ( <i>Public Relations</i> ) .....	15
2.1.2	Peran Humas .....	16
2.2	<i>Marketing Public Relations</i> .....	18
2.2.1	Definisi <i>Marketing Public Relations</i> .....	18
2.2.2	Peran <i>Marketing Public Relations</i> .....	20
2.2.3	Bentuk-bentuk Program <i>Marketing Public Relations</i> .....	22
2.3	Rumah Sakit .....	23
2.3.1	Definisi Rumah Sakit .....	23
2.3.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	25
2.3.3	Jenis-jenis Rumah Sakit.....	27
2.4	Pelayanan Jasa .....	28
2.4.1	Definisi Pelayanan Jasa .....	29
2.4.2	Faktor Penentu Pelayanan Jasa .....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1	Metode Penelitian .....	39
3.2	Jenis Penelitian .....	40
3.3	Lokasi Penelitian.....	41
3.4	Objek Penelitian.....	41
3.5	Sumber Data Penelitian .....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
3.8	Uji Validitas Data .....	48
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
4.1	Deskripsi RSUD Bagas Waras Klaten .....	52

4.1.1 Sejarah, Penetapan BLUD, Pemberian	
Izin Operasional RSUD Bagas Waras Klaten .....	52
4.1.2 Azas dan Tujuan RSUD Bagas Waras Klaten.....	53
4.1.3 Tujuan Pendirian RSUD Bagas Waras Klaten .....	54
4.1.4 Visi dan Misi RSUD Bagas Waras Klaten.....	54
4.1.5 Motto, Filosofi, dan Nilai RSUD Bagas Waras Klaten .....	55
4.1.6 Struktur Organisasi RSUD Bagas Waras Klaten.....	55
4.1.7 Jenis-jenis Pelayanan RSUD Bagas Waras Klaten.....	58
4.1.8 Peralatan Penunjang Pelayanan RSUD Bagas	
Waras Klaten .....	60
4.1.9 Website Resmi RSUD Bagas Waras Klaten .....	62
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Keberadaan <i>Marketing Public Relations</i>	
RSUD Bagas Waras Klaten.....	63
4.2.2 Strategi <i>Marketing Public Relations</i> RSUD Bagas	
Waras Klaten dalam menyosialisasikan layanan	
penunjang medis .....	65
4.2.3 Hambatan dalam Menyosialisasikan Layanan	
penunjang medis .....	76
4.3 Pembahasan .....	76
BAB V. PENUTUP .....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit di Kabupaten Klaten .....	4
--	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Sistem Pemasaran Jasa.....	10
Gambar 3.1 Teknis Analisis Data.....	48
Gambar 3.2 Triangulasi Data (Triangulasi Sumber) .....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Bagas Waras Klaten.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Bagas Waras Klaten.....	57
Gambar 4.3 Website Resmi RSUD Bagas Waras Klaten .....	62
Gambar 4.4 Website Resmi RSUD Bagas Waras Klaten .....	62