

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Public Relations Praktis*. Bandung:Widya Padjajaran
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boy S.Sabarguna. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Simbiosis Rekatama Media : Bandung
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategi Public Relations*. Ghalia Indonesia: Bandung
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations (Konsep dan Aplikasinya di Indonesia)*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management* . New Jersey: Pearson Education
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kustadi, Suhandang. 2006. *Publik Relations Perusahaan Cetakan I*. Nuansa: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta:Salemba Empat
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.
- Rumanti, Sr Maria Assumpta. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Jakarta : Grasindo
- Ruslan, Rosadi. 2014. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunnikasi Konsep dan Aplikasinya (Edisi Revisi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soswanto Bambang. 2004. *Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek*. Jakrta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta

Sulistyo Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia

Suparmo, Ludwig. 2011. *Aspek Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Indeks

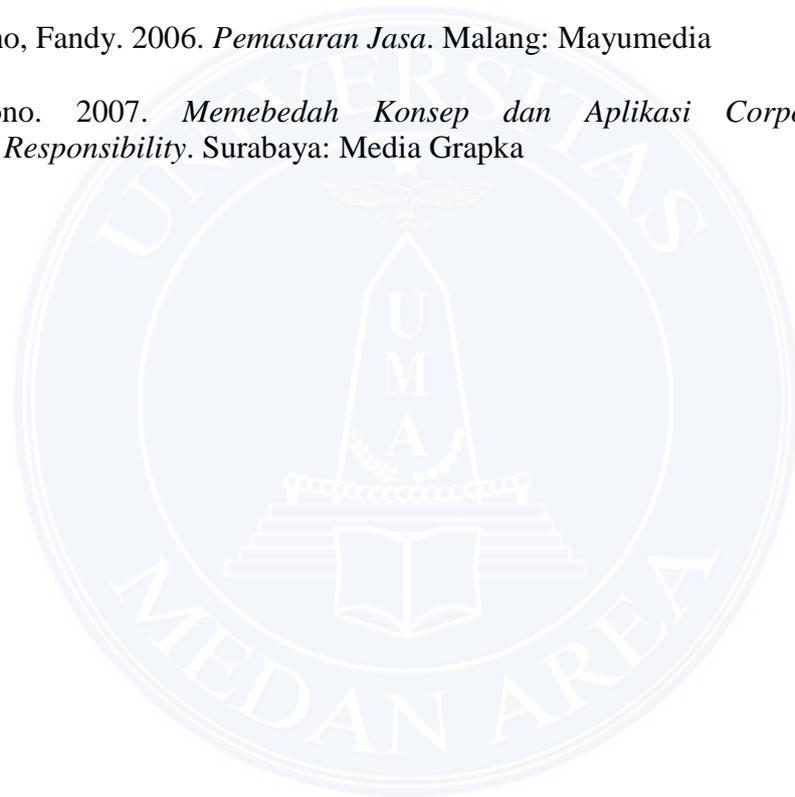
Suparno, Ludwig. 2011. *Aspek Ilmu Komunikasi dalam Public Relations*. Jakarta : PT Indeks

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka

Tjandra Yoga Aditama. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Mayumedia

Wibisono. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Social Responsibility*. Surabaya: Media Grapka



PEDOMAN WAWANCARA HUMAS

1. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh Humas untuk meningkatkan citra perusahaan?
2. Selain Humas, apakah ada petugas lainnya yang ikut serta dalam upaya untuk meningkatkan citra perusahaan?
3. Apa saja isi pesan yang disampaikan humas dalam upaya meningkatkan citra Rumah Sakit?
4. Bagaimana cara Humas berkomunikasi dengan pasien, apakah cenderung berkomunikasi dengan tatap muka atau berkomunikasi dengan media cetak atau media elektronik?
5. Menurut Anda bagaimana perasaan pelanggan setelah berkomunikasi dengan anda?
6. Kapan Biasanya Humas berkomunikasi dengan pasien, apakah saat berada di Rumah Sakit, kapan saja dengan mengandalkan media, atau di waktu tertentu saja ?
7. Pernahkah humas merancang suatu event yang tujuannya untuk meningkatkan citra Rumah Sakit?
8. Bagaimanakah sambutan pelanggan pelanggan/masyarakat terhadap pelaksanaan even tersebut?
9. Pernahkah Humas melakukan survey tentang kepuasan pasien?
10. Bagaimana cara humas menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien?

PEDOMAN WAWANCARA PASIEN

1. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh Humas untuk meningkatkan citra perusahaan?
2. Selain Humas, apakah ada petugas lainnya yang ikut serta dalam upaya untuk meningkatkan citra perusahaan?
3. Apa saja isi pesan yang disampaikan humas dalam upaya meningkatkan citra rumah sakit?
4. Bagaimana cara Humas berkomunikasi dengan pelanggan, apakah cenderung berkomunikasi dengan tatap muka atau berkomunikasi dengan media cetak atau media elektronik?
5. Menurut Anda sebagai pasien bagaimana perasaan pelanggan setelah berkomunikasi dengan Humas pada rumah sakit ini ?
6. Kapan Biasanya Humas berkomunikasi dengan pelanggan, apakah saat berada di rumah sakit, kapan saja dengan mengandalkan media, atau di waktu tertentu saja?
7. Pernahkah humas merancang suatu event yang tujuannya untuk meningkatkan citra rumah sakit?
8. Bagaimanakah sambutan pelanggan pelanggan/masyarakat terhadap pelaksanaan even tersebut?
9. Pernahkah Humas melakukan survey tentang kepuasan pasien ?
10. Bagaimana cara humas menjalin komunikasi yang efektif dengan pelanggan?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan



Dokumentasi dengan Staff Rumah Sakit umum Sari Mutiara Medan



Dokumentasi Wawancara dengan Keluarga Pasien



Dokumentasi Salah Satu Pasien Rumah Sakit



Dokumentasi Foto Bersama dengan Staff Perawat