

**PENGARUH *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT CIPUTRA MITRA
*HOSPITAL BANJARMASIN***

Supriyono, Sulastini, Khuzaini

Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
supriyonorahardja@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *marketing public relations* dan kualitas pelayanan terhadap citra Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory reasearch*. Jenis data menggunakan data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber data menggunakan data primer melalui kuesioner dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, kuesioner, wawancara dan kepustakaan. Uji keabsahan data dilakukan dengan uji validitas da reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial *marketing public relations* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. Secara simultan *marketing public relations* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap citra Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. *Marketing public relations* merupakan variabel yang memberikan kontribusi lebih besar terhadap citra itra Rumah Sakit Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Marketing Public Relations, Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit*

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of testing and analyzing the influence of marketing public relations and service quality on the image of Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin.

This research uses explanatory research. The data type uses qualitative and quantitative data, while the data source uses primary data through questionnaires and secondary data. The population in this study were patients at Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. The sample in this study was 100 patients at Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin with a sampling technique using purposive sampling. Data collection techniques include observation, questionnaires, interviews and literature. The data validity test was carried out using validity and reliability tests. The data analysis technique uses a multiple linear regression model.

The results of the analysis show that partially marketing public relations and service quality have a positive and significant influence on the image of Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. Simultaneously marketing public relations and service quality have a positive and significant influence on the image of Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin. Marketing public relations is a variable that makes a greater contribution to the image of Ciputra Mitra Hospital Banjarmasin when compared to service quality.

Keywords: Marketing Public Relations, Service Quality, Hospital Image

REFERENSI

- Adhisasono, 2014, "*Marketing Public Relations: Pengakuan Konseptual Trend dan Keunikannya Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif*" (Survey Terhadap *Advertising* dan *Public Relations Agency* di Jakarta), Tesis pada Program Studi Magister Manajemen", Jakarta, Universitas Indonesia
- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Human Relations dan Public Relations*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Ghozali, Imam, 2016. *Aplikasi Multivarite dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, Fikhi. 2015. *Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit Kusta Dr Tadjuddin Chalid Makassar*. Jurnal Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Vol. 4 No.2 Maret 2015.
- Indriany, Yunita. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cibinong)*. Jurnal Lentera Bisnis. Volume 8 No 1, Mei 2019.
- Jatmiko, M. Iqbal. Marnis dan Jahrizal. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Citra dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital*. Jurnal Procuratio .Vol. 6 No. 4, Desember 2018. e-ISSN 2580-3743

- Kasali, Rhenald. 2010. *Manajemen Pasar Indonesia: Segmentasi Targetting Poritioning*. PR Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas (Edisi Bahasa Indonesia), PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2015. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Inplementasi dan Pengendalian*, Terjemahan, Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mulyadi. 2012. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi Targetting Positioning*”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduan, 2014, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan kelima, Alfabeta, Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Saragih, Ruben Marty Theofilus. Djamhur Hamid dan Andriani Kusumawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 24 No. 2 Juli 2015| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id.
- Sari, Suci Devina. 2012. *Kegiatan Marketing Public Relations dalam Upaya Membentuk Pengetahuan Produk (Product Knowledge) kepada Khalayak (Studi pada Produk Jasa Rumah Sakit*”, Universitas Indonesia, Depok.
- Sitepu, Rehulina Desviora. Srikandi Kumadji dan Wilopo. 2015. *Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Brand Image Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta, Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 24 No. 1 Juli 2015| administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Smith, PR. 2015. *Marketing Communication an Inegrated Approach*, London, Logan Page Limited
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto dan Ernawaty, 2016. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi. Yogyakarta.

Tekwana, Peryoly. 2019. *Pengaruh Marketing Public Relations Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Syafira Pekanbaru*. Jurnal Commuiverse (CMV) Vol 4 No 2 (2019): Juni e-ISSN 26144956

Tjiptono, Fandy, 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2017. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Jawa Timur. Malang.