

**PENGARUH AKTIVITAS *MARKETING PUBLIC RELATIONS*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU**

SKRIPSI

Oleh:
ZULFEBRI
2110861026



acc/gian skripsi
21/4/2025
RM
Abi

Acc Pembimbing II
17/4 - 25
ujian / sidang skripsi
Dosen

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2025

**PENGARUH AKTIVITAS *MARKETING PUBLIC RELATIONS*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Universitas Andalas

Oleh:

ZULFEBRI
2110861026

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2025

ABSTRAK

PENGARUH AKTIVITAS *MARKETING PUBLIC RELATIONS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU

Oleh:

ZULFEBRI
2110861026

Pembimbing:

Revi Marta, M.I.Kom

Novi Elian, M. Si

Kemunculan globalisasi membentuk persaingan di berbagai bidang kehidupan manusia menjadi semakin ketat, termasuk sektor bisnis. Saat ini seluruh pelaku bisnis dituntut mampu beradaptasi dan berinovasi, salah satu inovasi yang muncul adalah *marketing public relations*. Saat ini juga Rumah Sakit tidak dapat lagi dianggap sebagai institusi sosial saja, sebab rumah sakit kini telah berorientasi kepada keuntungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh dari aktivitas *marketing public relations* terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. Penelitian ini berjenis kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis regresi sederhana. Teori yang digunakan adalah teori SOR (*Stimulus, organism, response*), yang menjelaskan respon suatu *organism* terhadap *stimulus* yang diberikan. 100 orang pelanggan di RS Awal Bros Pekanbaru disurvei dengan menggunakan teknik aksidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas *marketing public relations* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. Aktivitas *marketing public relations* berpengaruh sebesar 12,9 % dan sisanya 87,1% dipengaruhi oleh faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Marketing Public Relations*, Kepuasan Pelanggan, Rumah Sakit Awal Bros

ABSTRACT

THE EFFECT OF MARKETING PUBLIC RELATIONS ACTIVITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT AWAL BROS HOSPITAL PEKANBARU

By:

**ZULFEBRI
2110861026**

Supervisor:

Revi Marta, M.I.Kom

Novi Elian, M. Si



The emergence of globalization has shaped competition in various areas of human life to become increasingly fierce, including the business sector. Currently, all business people are required to be able to adapt and innovate, one of the innovations that has emerged is marketing public relations. At this time, hospitals can no longer be considered as social institutions only, because hospitals are now profit-oriented. The purpose of this study is to see the influence of public relations marketing activities on customer satisfaction at Awal Bros Pekanbaru Hospital. This research is of a descriptive quantitative type with a simple regression analysis technique. The theory used is the SOR (Stimulus, organism, response) theory, which explains the response of an organism to the stimulus given. 100 customers at Awal Bros Pekanbaru Hospital were surveyed using axial techniques. The results of the study show that public relations marketing activities have a significant positive effect on customer satisfaction at Awal Bros Pekanbaru Hospital. Marketing public relations activities were influential by 12.9% and the remaining 87.1% were influenced by factors not discussed in this study.

Keywords: *Marketing Public Relations, Customer Satisfaction, Hospital Awal Bros*