

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PERSONAL
SELLING MELALUI KONSELOR SEBAGAI BENTUK
P R O M O S I R S I A B U N D A J A K A R T A**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu
Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**



Tania Salshabilla Putri

1191003022

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tania Salshabilla Putri

NIM 1191003022

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'T' followed by a series of loops and a horizontal line at the bottom.

Tanggal : 29 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir diajukan oleh :

Nama : Tania Salshabilla Putri

NIM 1191003022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran *Personal Selling*

Melalui Konselor sebagai Bentuk Promosi RSIA
Bunda Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Rizky Hafiz Chaniago, M.Phil., Ph.D. ()

Penguji 1 : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. ()

Penguji 2 : Dra. Suharyanti, M.S.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat, rahmat, dan karunianya-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian Tugas Akhir yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Personal Selling Melalui Konselor sebagai Bentuk Promosi RSIA Bunda Jakarta”**. Penyusunan penelitian Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie.

Dalam perjalanan panjang dan penuh tantangan ini peneliti menyadari bahwa proses yang dilalui tidaklah mudah dan tidak akan berjalan dengan lancar jika tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa apresiasi dan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Peneliti panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala kemudahan dan karunia yang telah diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Tanpa bimbingan dan rahmat-Mu, peneliti tidak akan mampu melewati setiap tantangan dan rintangan yang ada. peneliti sangat bersyukur atas kesempatan yang diberikan untuk belajar dan berkembang melalui proses ini.

2. Keluarga Tercinta

Terima Kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mama, yang telah menjadi alasan peneliti untuk terus melanjutkan hidup. Kalian telah mendidik dan membesarkan peneliti dengan kasih sayang yang begitu luas. Doa baik yang dipanjatkan, dukungan tanpa henti, serta pengertian yang selalu kalian berikan menjadi sumber kekuatan peneliti untuk berjuang menyelesaikan pendidikan sarjana ini hingga tahap akhir. Peneliti juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada adik satu-satunya, Angga, yang selalu setia mendampingi peneliti dalam menjalani berbagai suka dan duka selama proses ini.

3. Mas Rizky Hafiz Chaniago, M.Phil., Ph.D.

Terima kasih yang tulus kepada Mas Rizky, selaku dosen pembimbing, atas segala waktu, kemurahan hatinya membantu, mengarahkan, memberi ide dan solusi yang kepada peneliti. Keikhlasan dan dedikasi Mas Rizky dalam membimbing telah menjadi sumber motivasi peneliti. Kenangan dari setiap pelajaran berharga yang telah Mas Rizky berikan akan peneliti simpan selalu. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan rezeki yang melimpah kepada Mas Rizky beserta keluarga.

4. Miss Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si.

Terima kasih Miss Ajenk selaku dosen penguji peneliti. Setiap kemudahan, kebaikan, bimbingan, masukan yang telah Miss Ajenk berikan sangat berarti bagi peneliti. Terima kasih telah menjadi penguji yang tidak hanya menilai, tetapi juga menginspirasi, peneliti menghormati segala bentuk saran maupun kritik yang diberikan terkait tugas akhir ini, semua itu telah memacu peneliti untuk memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir ini.

5. Ibu Dra. Surhayanti, M.S.M

Terima kasih sedalam-dalamnya untuk Ibu Surhayanti selaku dosen penguji dua peneliti. Atas segala saran dan masukan positif yang tidak hanya memperkaya substansi skripsi ini, tetapi juga menajamkan cara pandang saya dalam memaknai proses berpikir ilmiah. Setiap koreksi dan arahan Ibu Yanti telah membuka ruang refleksi diri saya untuk terus berkembang.

6. Seluruh Staff dan Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie

Terima kasih telah memberikan bantuan dan ilmu berharga serta bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan. Peneliti sangat bersyukur mengenai hal tersebut.

7. Mba Miti Marhayu Nora

Terima kasih kepada Mba Miti atas bantuan yang telah diberikan sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini. Tanpa bantuan Mba Miti, peneliti tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Mba Miti merupakan salah satu orang yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penelitian ini, peneliti berterima kasih atas kesediaan Mba Miti untuk meluangkan waktu,

mau direpotkan, dan selalu berbagi pengetahuan serta pengalaman untuk peneliti. Jasa-mu akan peneliti hargai selalu.

8. Anabul-anabul tersayang

Nero, Ipi, dan Almarhumah Remi terima kasih atas kehadiran kalian di hidup peneliti, kalian menjadi teman setia peneliti dan sumber hiburan dengan tingkah laku yang diluar nalar, selalu lucu dan menggemaskan. Setiap kali peneliti merasa kusut, ingin menyerah, dan lelah, kalian selalu ada di sana untuk membuat peneliti tersenyum dan melupakan kesulitan.

9. Receh's

Terima kasih Amalia, Saskia, Regita, Rafi, Ghisna, Kaamila dan Almarhumah Opie yang telah menjadi rumah kedua yang selalu menyediakan rasa hangat, selalu mengulurkan tangannya untuk menolong tanpa pamrih, pendengar yang baik, serta menyediakan bahu nya sebagai tempat bersandar. Peneliti bukan apa-apa tanpa hadirnya kalian di sisi peneliti untuk tetap bertahan di tengah berbagai tantangan dan masa-masa sulit yang peneliti hadapi. Setiap momen kebersamaan yang kita lalui telah memberikan hal positif bagi peneliti. Peneliti harap kalian selalu tau betapa berartinya kalian di hidup peneliti.

10. Teman-teman dekatku

Terima kasih Salsa, Michelle, Ashfa, Dinah, Zahra, Kak Aldi, Hena yang telah memberikan warna baru di hidup peneliti, menyelesaikan tugas akhir ini terasa lebih berwarna karena adanya kehadiran kalian yang selalu menunjukan welas asih selama hubungan persahabatan kita.

11. Ilmu Komunikasi Angkatan 2019

Untuk teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama sedari tahun pertama perkuliahan, terima kasih atas memori yang telah kita bagi, tentu akan abadi dalam ingatan peneliti. Semoga ilmu yang diraih dari bangku perkuliahan dapat berguna bagi Indonesia di masa mendatang dan membawa diri kita ke jalan kesuksesan.

Terima kasih kepada seluruh kerabat dan semua pihak yang telah berjasa besar dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

12. Tania Salshabilla Putri

Terakhir sebelum peneliti akhiri, terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang, pantang menyerah, dan berusaha untuk menyelesaikan tanggung jawab yang telah dimulai dengan melawan rasa khawatir, takut, ragu yang kerap kali datang menghampiri. Bagi peneliti ini merupakan proses pertumbuhan diri dan telah membentuk peneliti menjadi pribadi yang lebih tangguh dan percaya dengan kemampuan diri sendiri.

Tugas Akhir ini peneliti dedikasikan untuk Mama, Ayah, Adik Angga, Keluarga dan teman-teman terima kasih yang telah memberikan semangat serta dukungan tanpa henti sampai saat ini. Akhir kata penulis berharap semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan berbagai pihak hingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dibalas oleh Allah SWT, peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti kepada pembaca maupun pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Juni 2025



(Tania Salshabilla Putri)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tania Salshabilla Putri
NIM : 1191003022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PERSONAL
SELLING MELALUI KONSELOR SEBAGAI BENTUK
PROMOSI RSIA BUNDA JAKARTA ”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juli 2025

Yang menyatakan



(Tania Salshabilla Putri)

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN *PERSONAL SELLING* MELALUI KONSELOR SEBAGAI BENTUK PROMOSI RSIA BUNDA JAKARTA

Tania Salshabilla Putri

ABSTRAK

Melakukan terobosan terhadap bisnis supaya terus relevan di tengah dinamika kompetisi yang sengit merupakan upaya penting, salah satunya pada industri kesehatan. RSIA Bunda Jakarta saat ini mengimplementasikan berbagai strategi pemasaran sebagai bentuk promosi, sehingga dapat membangun kepercayaan pasien yang merupakan unsur esensial dalam pengambilan keputusan fasilitas kesehatan. Strategi komunikasi pemasaran *personal selling* melalui tenaga pemasaran yaitu konselor adalah salah satu tindakan untuk mempromosikan RSIA Bunda Jakarta. Maka dari itu, *personal selling* melalui konselor memiliki peran strategis dalam membangun pendekatan secara langsung sehingga terbentuk hubungan yang lebih erat dengan pasien, juga meningkatkan minat, reputasi positif, dan komitmen pasien terhadap rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi pemasaran *personal selling* melalui konselor sebagai bentuk promosi RSIA Bunda Jakarta, lalu menggunakan teori *personal selling* yaitu *The Six Steps* dan didukung dengan teori pelengkap AIDA. Serta mengaplikasikan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diambil melalui wawancara mendalam dengan konselor sebagai pihak yang menjalankan langsung pemasaran, pasien sebagai subjek yang terpapar promosi, dan observasi terhadap kegiatan promosi yang dilakukan oleh konselor. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini, *personal selling* melalui konselor merupakan strategi pemasaran yang signifikan dalam mempromosikan, meningkatkan kepercayaan, dan kepuasan pasien di RSIA Bunda Jakarta.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Pemasaran, *Personal selling*, Konselor, Promosi rumah sakit.

**PERSONAL SELLING MARKETING COMMUNICATION
STRATEGY THROUGH COUNSELORS AS A FORM
PROMOTION AT RSIA BUNDA JAKARTA**

Tania Salshabilla Putri

ABSTRACT

Conducting an invasion of business to remain relevant in the midst of sharp competition dynamics is an important effort, one of which is in the health industry. RSIA Bunda Jakarta is currently implementing various marketing strategies as a form of promotion, so that it can build patient trust which is an essential element in making decisions about health facilities. The personal sales marketing communication strategy through marketing staff, namely counselors, is one of the actions to promote RSIA Bunda Jakarta. Therefore, personal selling through counselors has a strategic role in building directly so that it is formed that is closer to patients, also increasing interest, positive reputation, and patient commitment to the hospital. The purpose of this study is how the personal sales marketing communication strategy through counselors as a form of promotion of RSIA Bunda Jakarta, then using the personal sales theory, namely The Six Steps and supported by the complementary theory of AIDA. And applying qualitative methods with descriptive. Data was taken through in-depth interviews with counselors as parties who carry out direct marketing, patients as subjects exposed to promotions, and observations of promotional activities carried out by counselors are significant in promoting, increasing trust, and patient satisfaction at RSIA Bunda Jakarta.

Keywords: Marketing Communication Strategy, Personal Selling, Counselor, Hospital Promotion.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep yang Relevan	12
2.1.1 Komunikasi Pemasaran	12
2.1.2 Strategi Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.3 <i>Pesonal Selling</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan.....	19
2.2.1 Penelitian Sebelumnya	19
2.2.2 Pernyataan Kebaruan.....	32
2.3 Model Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain dan Pendekatan	34
3.2 Objek dan/atau Subjek	35
3.3 Pengumpulan Data	35

3.3.1 Sumber Data.....	36
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Teknik Analisis Data	38
3.5 Triangulasi Data	39
3.6 Operasionalisasi Konsep/Isu	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	44
4.1.1 Objek Penelitian	44
4.1.2 Subjek Penelitian.....	53
4.2 Penyajian Data	58
4.2.1 Personal Selling.....	59
4.2.2 Strategi Komunikasi Pemasaran.....	67
4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	79
BAB V KESIMPULAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Kendala dan Keterbatasan.....	91
5.3 Saran	91
5.3.1 Saran Teoritis	91
5.3.2 Saran Praktis.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 RSIA Bunda Jakarta.....	4
Gambar 1. 2 Artikel Rekomendasi Rumah Sakit dengan NICU PICU Terbaik	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. 1 Logo RSIA Bunda Jakarta	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi RSIA Bunda Jakarta.....	46
Gambar 4. 3 Layanan Konsultasi Dokter Obgyn	47
Gambar 4. 4 Layanan Homecare	47
Gambar 4. 5 Layanan Kolposkopi.....	48
Gambar 4. 6 Layanan USG 3D/4D.....	48
Gambar 4. 7 Layanan USG Mammae	49
Gambar 4. 8 Layanan Kelas Edukasi Kehamilan	49
Gambar 4. 9 Layanan Persalinan	50
Gambar 4. 10 Layanan ERACS.....	50
Gambar 4. 11 Layanan Laparoskopi.....	51
Gambar 4. 12 Layanan NICU/PICU.....	51
Gambar 4. 13 Layanan Perawatan Pasca Persalinan	52
Gambar 4. 14 Layanan Tumbuh Kembang Anak	52
Gambar 4. 15 Layanan Endoscopy	53
Gambar 4. 16 Informan Kunci	54
Gambar 4. 17 Informan Pendukung 1	54
Gambar 4. 18 Informan Pendukung 2	55
Gambar 4. 19 Informan Pendukung 3	55
Gambar 4. 20 Informan Pendukung 4	56
Gambar 4. 21 Informan Pendukung 5	56
Gambar 4. 22 Informan Pendukung 6	57
Gambar 4. 23 Triangulator	58
Gambar 4. 24 Pernyataan RSIA Bunda Jakarta.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep/Isu.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi	96
Lampiran 1. 1 Sesi Wawancara dengan Key Informan	96
Lampiran 1. 2 Sesi Observasi	96
Lampiran 1. 3 Sesi Wawancara dengan Informan Pendukung 1	96
Lampiran 1. 4 Sesi Wawancara dengan Informan Pendukung 2	97
Lampiran 1. 5 Sesi Wawancara dengsn Informan Pendukung 3	97
Lampiran 1. 6 Sesi Wawancara dengan Informan Pendukung 4	97
Lampiran 1. 7 Sesi Wawancara dengan Informan Pendukung 5	97
Lampiran 1. 8 Sesi Wawancara dengan Informan Pendukung 6	98
Lampiran 1. 9 Sesi Wawancara dengan Triangulator	98