

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| RIWAYAT HIDUP | xv |
| MOTTO | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran | 9 |
| 1.5.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 1.5.2 Landasan Konseptual | 15 |
| 1.6 Langkah-langkah Penelitian | 21 |
| 1.6.1 Penentuan Lokasi Penelitian..... | 21 |
| 1.6.2 Paradigma Konstruktivisme..... | 21 |
| 1.6.3 Pendekatan Penelitian | 22 |
| 1.6.4 Metode Penelitian | 22 |
| 1.6.5 Jenis dan Sumber Data | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 1.6.6 Penentuan Informan | 24 |
| 1.6.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 25 |
| 1.6.8 Teknik Analisis Data | 27 |
| 1.6.9 Validasi Data..... | 28 |
| 1.6.10 Rencana Jadwal Penelitian..... | 29 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 31 |
| 2.1 <i>Brand</i> (Merek) | 31 |
| 2.1.1 Definisi <i>Brand</i> (Merek) | 31 |
| 2.1.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>) | 33 |
| 2.1.3 Manfaat <i>Branding</i> | 35 |
| 2.2 <i>Rebranding</i> | 36 |
| 2.2.1 <i>Corporate Rebranding</i> | 39 |
| 2.2.2 Proses <i>Rebranding</i> | 40 |
| 2.2.2.1 Tahap <i>Repositioning</i> | 40 |
| 2.2.2.2 Tahap <i>Renaming</i> | 42 |
| 2.2.2.3 Tahap <i>Redesigning</i> | 45 |
| 2.2.2.4 Tahap <i>Relaunching</i> | 47 |
| 2.3 <i>Public Relations</i> | 51 |
| 2.3.1 <i>Public Relations</i> dalam Bidang Layanan Kesehatan..... | 53 |
| 2.4 Konsep Layanan Rumah Sakit | 55 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 58 |
| 3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 58 |
| 3.1.1 Sejarah Rumah Sakit Helsa Jatirahayu Kota Bekasi..... | 58 |
| 3.1.2 Visi dan Misi..... | 62 |
| 3.1.3 Logo Rumah Sakit <i>Helsa</i> Jatirahayu Kota Bekasi | 63 |
| 3.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Helsa | 64 |
| 3.2 Profil Informan Penelitian | 64 |
| 3.3 Hasil Penelitian..... | 66 |
| 3.3.1 Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Repositioning</i> | 67 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.3.1.1 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Repositioning</i> melakukan Segmentasi berdasarkan Data Pemerintah Setempat, dan Sistem Rekam Medis... | 69 |
| 3.3.1.2 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Repositioning</i> Menentukan Target Peningkatan Pasien melalui Peningkatan Layanan Kesehatan dan Memperluas Jaringan Kerja Sama..... | 71 |
| 3.3.1.3 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Repositioning</i> Menentukan Posisi sebagai Rumah Sakit Pusat Layanan Kecelakaan Kerja atau Trauma Center..... | 73 |
| 3.3.2 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Renaming</i> | 75 |
| 3.3.2.1 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Renaming</i> Melibatkan <i>Board Of Directors</i> dan <i>Consultant</i> | 77 |
| 3.3.2.2 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Renaming</i> Membentuk Makna Sehat dan Budaya Helsa..... | 79 |
| 3.3.3 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Redesigning</i> | 81 |
| 3.3.3.1 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Redesigning</i> Membentuk Tim untuk Membuat Logo Baru yang Berkorelasi dengan Makna Nama..... | 82 |
| 3.3.3.2 | Pada Tahap <i>Redesigning</i> Melakukan Perubahan Gedung secara Bertahap dengan Melibatkan Arsitek..... | 84 |
| 3.3.3.3 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Redesigning</i> Mencantumkan Logo di Berbagai Atribut..... | 86 |
| 3.3.4 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Relaunching</i> | 88 |
| 3.3.4.1 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Relaunching</i> Melakukan Sosialisasi dan Pelatihan dengan Publik Internal..... | 89 |
| 3.3.4.2 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Relaunching</i> Melakukan Koordinasi dengan Tokoh Masyarakat dan Pemerintah Setempat..... | 90 |
| 3.3.4.3 | RS Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Relaunching</i> Membuat Program Kesehatan dan Mempublikasikan melalui Media Sosial Instagram serta Kerja sama dengan Televisi..... | 92 |
| 3.4 | Pembahasan..... | 94 |

| | | |
|--|---|------------|
| 3.4.1 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Repositioning</i> | 96 |
| 3.4.2 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Renaming</i> | 102 |
| 3.4.3 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Redesigning</i> | 107 |
| 3.4.4 | Pengelolaan <i>Rebranding</i> Rumah Sakit Persada Medika Jatirahayu menjadi Rumah Sakit Helsa Jatirahayu pada Tahap <i>Relaunching</i> | 113 |
| BAB IV SIMPULAN DAN SARAN | | 121 |
| 4.1 | Simpulan..... | 121 |
| 4.2 | Saran | 122 |
| 4.2.1 | Saran untuk Rumah Sakit Helsa Jatirahayu | 122 |
| 4.2.2 | Saran untuk Akademis | 123 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 124 |
| LAMPIRAN..... | | 128 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 1.2 Rencana Jadwal Penelitian | 29 |
| Tabel 3.1 Data Informan..... | 65 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------------|---|-----|
| Gambar 1 | Logo RS Helsa Jatirahayu | 63 |
| Gambar 2 | Struktur RS Helsa Jatirahayu..... | 64 |
| Gambar 3 | Tahapan <i>repositioning</i> rumah sakit Helsa Jatirahayu | 75 |
| Gambar 4 | Tahapan renaming rumah sakit Helsa Jatirahayu | 80 |
| Gambar 5 | Logo RS Persada Medika Jatirahayu..... | 83 |
| Gambar 6 | Logo RS Helsa Jatirahayu | 83 |
| Gambar 7 | Bagian Tengah RS Helsa sebelum dan sesudah di Perbarui..... | 85 |
| Gambar 8 | Bangunan RS Helsa saat ini..... | 85 |
| Gambar 9 | Tahapan Redesigning Rumah Sakit Helsa Jatirahayu | 87 |
| Gambar 10 | Tahapan Relaunching Rumah Sakit Helsa Jatirahayu | 94 |
| Gambar 11 | Pengelolaan Rebranding Rumah Sakit Helsa Jatirahayu | 119 |

