

Strategi pemasaran customer relationship management melalui ersonal maternity officer dalam pemanfaatan persalinan di Rumah Sakit Hermina daan Mogot

Chiudri, Juni

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=91202&lokasi=lokal>

Abstrak

Abstrak
Tesis ini bertujuan untuk mengetahui peranan strategi pemasaran Customer Relationship Management (CRM) melalui Personal Maternity Officer (PMO) dalam pemanfaatan persalinan di Rumah Sakit Hermina Daan Mogot. Adapun identifikasi dan evaluasi terhadap strategi pemasaran ini dilakukan dengan pendekatan sistem. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif deskriptif dan penjelasan. Hasil penelitian ini menyimpulkan program CRM yang ada sudah berjalan dengan baik. Namun, kinerja Sumber Daya Manusia yang terlibat, pengawasan serta evaluasi yang terus menerus perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi mengenai strategi pemasaran ini dan koordinasi dari semua pihak yang terlibat.

The purpose of this thesis is to find out the role of Customer Relationship Management (CRM) marketing strategy through Personal Maternity Officer (PMO) in labor at Hermina Daan Mogot Hospital. Identification and evaluation of this marketing strategy is done with system approach. The type of this research is descriptive qualitative and explanation research. The results of this study conclude that CRM program that is already exist has been well underway. However, the performance of the human resources involved, continuing supervision and evaluation need to be improved in order to achieve optimal results. Therefore, socialization on this marketing strategy and coordination from all parties involved are required.