**RANCANGAN PENGEMBANGAN *DIGITAL MARKETING* DI RSGM MARANATHA BANDUNG DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN**

**Jane Firsty Melia**

**NPM. 188020015**

Universitas Pasundan

[janefirstymelia@yahoo.com](mailto:janefirstymelia@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Rancangan pengembangan *digital marketing* di RSGM (Rumah Sakit Gigi dan Mulut) Maranatha kota Bandung dilakukan dengan tujuan utama yakni sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Dalam era modern saat ini, *media online* sudah banyak dimanfaatkan dengan berbagai tujuan, salah satunya sebagai alat *digital marketing* (dalam hal pemasaran produk/jasa). RSGM Maranatha sendiri telah menggunakan *digital marketing* sebagai salah satu cara dalam pemasaran rumah sakit, beberapa diantaranya dengan pemanfaatan *media online (*sosial: *facebook, Instagram* (utama), *youtube, twitter* dan *web*) dan kerjasama dengan radio Raka FM Bandung. Namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam teknik *digital marketing* sehingga pemanfaatannya menjadi kurang maksimal, sehingga dilakukan penelitian mengenai *digital marketing* dan pembuatan rancangan pengembangan untuk mencapai tujuan utama bersama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif. Subjek penelitian merupakan penanggungjawab bidang Humas dan Pemasaran di RSGM Maranatha. Metode pengumpulan data dengan wawancara sesuai degan operasionalisasi parameter yang sudah dibuat, dokumentasi, observasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian didapatkan beberapa hal yang berkaitan kegiatan *digital marketing* yang sudah dilakukan, kondisi kunjungan pasien, kendala pemanfaatan *digital marketing*, dan penyusunan rancangan pengembangan *digital marketing* di RSGM Maranatha.

Kata Kunci: *digital marketing,* rancangan pengembangan

***ABSTRACT***

*The digital marketing development design at the Maranatha Dental and Oral Hospital (RSGM) in Bandung was carried out with the main objective of increasing the number of patient visits. In today's modern era, online media has been widely used for various purposes, one of which is as a digital marketing tool (in terms of product/service marketing). RSGM Maranatha itself has used digital marketing as a way of marketing hospitals, some of which are using online media (social: facebook, Instagram (main), youtube, twitter and web) and collaboration with radio Raka FM Bandung. However, there are still some shortcomings in digital marketing techniques so that their utilization is less than optimal, so research on digital marketing and making development plans to achieve the main goal together. This study uses a qualitative approach, with descriptive research methods. The research subject is the person in charge of Public Relations and Marketing at RSGM Maranatha. Methods of data collection by interview in accordance with the operationalization of parameters that have been made, documentation, observation and literature study. The results of the study obtained several things related to digital marketing activities that have been carried out, the condition of patient visits, obstacles to the use of digital marketing, and the preparation of digital marketing development plans at RSGM Maranatha.*

*Key words: digital marketing, development plans*

**DAFTAR PUSTAKA**

Adisaputro, Gunawan, 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk*

*Perancangan Strategi Pemasaran)*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, Halaman 262.

Agus, Hermawan. 2012. *Komunikasi Pemasaran.* Jakarta: Erlangga, Halaman 23.

Agus, Hermawan. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, Halaman 127.

Ala'Eddin, et all. 2013. *The Impact of Marketing Mix Strategy on Hospitals*

*Performance Measured by Patient Satisfaction: An Empirical Investigation on Jeddah Private Sector Hospital Senior Managers Perspective. International Journal of Marketing Studies*; Vol. 5, No. 6; 2013. Published by Canadian Center of Science and Education

A.M, Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta :

Penerbit Kencana, Halaman 22.

Arismen, Wahyu Sulistiadi, Amal Chalik, 2019. *Srategi Bauran Pemasaran*

*Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan*

*Kesehatan Nasional (JKN)*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia.

Assauri, Sofjan. 2011. *“Strategic Management, Sustainable Competitive*

*Advantage”*. Indonesia, Jakarta.

A.Y.Hamali. 2016. *Strategi, Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia:*

*Academic, Mengelola Karyawan*. Yogyakarta: *Caps (Center For Academic Publishing Service).*

Departemen Kesehatan RI. *Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Pedoman*

*Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2008.

Devania, Annesa, *“Wawancara Mendalam (indept Interview)” dalam*

*Http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm*, diakses tanggal 25 Desember 2015.

Dr. Arie Ambarwati., M. Pd. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Tim MNC

*Publishing,* Malang.

Dr. Kusnendi, M.S. 2011. *Konsep Dasar Sistem Informasi.*

Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif.*

*Jakarta: Rajawali Pers.* Halaman 129-133.

Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. 2015. Pengantar Manajemen (3 in 1).

Kebumen: Mediatera.

Foster, 2010. *Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas*

*Penabung, Survei di Bank Central Asia Cabang Soekarno Hatta Bandung*. E-Journal, 2010. Vol. 18 (1).

Hicks, Herbert G. dan G. Ray Gullet. l996. *Organisasi Teori Dan Tingkah Laku*.

Jakarta: Burni Aksara.

Irmawati, L.I. 2015. *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit*, Buku Ajar : Pedoman

Praktis SI. Jakarta : Institut Ilmu Kesehatan – university Press.

Jurnal manajemen, kepemimpinan, dan supervise pendidikan vol 4 no. 1, Januari-

Juni 2019.

Laudon. Kenneth C., dan Laudon. Jane P., "*Management Information System",.*

10th ed, Jakarta: Salemba Empat, 2007.

Kementrian Kesehatan RI, 2011:5

Kementrian Kesehatan RI, 2019

Kotler, Philip, and Keller, 2006. *Marketing Management 12th edition,* jilid ke 1.

*Prentice hall: New Jersey*

Kotler, Phipip., Gary Armstrong, 2012. *Principle of Marketing 14th edition*.

Boston: Pearson Education.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid

1. Jakarta:Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016*. Marketing Management*, *15th Edition,*

*Pearson Education,Inc.*

Lovelock, Chistopher & Lauren, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-12.

Jakarta, PT. Indeks.

Meyliana. 2010, *Analisa Strategi E-marketing dan Implementasinya*. Seminar

nasional informatika 2010, Yogyakarta.

Muhammad Kristiawan, 2017, *Manajemen Pendidikan,* Edition: I, Syarwani

Ahmad, Tobari, & Edi Harapan

O’Brien dan Marakas. 2010. *Management System Information*. McGraw Hill,

New York. Halaman 34.

Putra dan Sulistyawati, 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan*

*Konsumen Dengan Perilaku Konsumen Sebagai variabel Intervening*. Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik. Vol. 3.

Prof. Dr. H.Suwatno, M.Si. 2017, *Komunikasi Pemasaran (kontektual)*, Bandung,

Simbiosa Rekatama Media.

Rogers (2011) *The network is your customer: five strategies to thrive in a digital*

*age.* New  Haven: Yale University Press

Sanjaya, Ridwan dan Josua Tarigan. (2009). *Creative Digital Marketing*. Jakarta:

PT Elex.

Satyo Fatwan. 2009. *Intellectual Capital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Suharyadi. 2007. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan* Modern ed 2 jilid 1.

Jakarta: Salemba Empat.

Suparyanto, Rw, SE, M.M. 2017. *Salesmanship (Konsep dan Aplikasi),* Bogor, In

Media.

S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit

CV Andi Offset : Yogyakarta.

Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Sutojo, Siswanto. 2009, *Manajemen Pemasaran (Untuk Eksekutif Non-*

*Pemasaran),* Jakarta, PT. Damar mulia pustaka.

Strauss, Judy dan Raymond Frost, 2009, *EMarketing*, 5th Edition, Prentice-Hall,

Inc., Upper Saddle, New Jersey

Strong EK, 1925, *The psychology of selling and Advertising*. New York: McGraw-

Hill

Tjiptono, Fandy . Phd. 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.

*Understanding Digital Marketing, 4th ed.,* 2017.

Whitten, J.L., & Bentley. L. D. (2010). Systems Analysis & Design for the Global

Enterprise (7th ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

<http://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/08/PMK-No.-1173-ttg-Rumah-Sakit-Gigi-Dan-Mulut.pdf>

<https://rsgm.maranatha.edu/>

<https://persi.or.id/>