

ABSTRACT

This research entitled "COMMUNICATION STRATEGY IN EFFORTS TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION CLINIC MAIN JASMINE MQ MEDIKA, BANDUNG CITY".

The purpose of this research is to find out how the communication strategy carried out by Jasmine MQ Medika's Main Clinic in increasing customer satisfaction.

This research uses descriptive qualitative method using data collection techniques, literature study, making observations, and in-depth interviews. In this study, researchers used Anwar Arifin 1984's Communication Strategy theory as a theory to describe the problem in research, the elements used in the communication strategy theory are knowing the audience, determining goals, composing messages, determining the methods and media to be used.

The results of this study prove that the communication strategy, with the theory of Anwar Arifin 1984, can find out that the strategy carried out by Jasmine MQ Medika Main Clinic is quite appropriate, because they already know who the target target is so they use informative, educative, and informative message delivery methods. and persuasive and the media that has been used is social media, namely Instagram.

Keywords: Communication Strategy, Mother and Child Clinic, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KLINIK UTAMA JASMINE MQ MEDIKA KOTA BANDUNG”**.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Klinik Utama Jasmine MQ Medika dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data, studi kepustakaan, melakukan observasi, dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Strategi Komunikasi Anwar Arifin 1984 sebagai teori untuk menguraikan masalah dalam penelitian, elemen yang digunakan dalam teori strategi komunikasi yaitu mengenal khalayak, menentukan tujuan, menyusun pesan, menetapkan metode dan media yang akan digunakan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa strategi komunikasi, dengan teori Anwar Arifin 1984 dapat mengetahui bahwa strategi yang dilakukan oleh Klinik Utama Jasmine MQ Medika sudah cukup tepat, karena mereka sudah mengetahui siapa target sasaran yang akan dituju sehingga mereka menggunakan metode penyampaian pesan secara informatif, edukatif, dan persuasif dan media yang telah digunakan adalah media sosial, yaitu Instagram.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Klinik Ibu dan Anak, Kepuasan Pelanggan

RINGKESAN

Panilitian ieu anu judulna "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM EKSPERTOR Pikeun Ningkatkeun KLINIK KAPASIHATAN PELAJARI UTAMA JASMINE MQ MEDIKA, KOTA BANDUNG".

Tujuan tina panilitian ieu nyaéta pikeun milarian terang kumaha stratégi komunikasi anu dilakukeun ku Klinik Utama Jasmine MQ Medika dina ningkatkeun kapuasan palanggan.

Panilitian ieu ngagunakeun metode kualitatif déskriptif ngagunakeun téhnik ngumpulkeun data, studi pustaka, ngalakukeun pangamatan, sareng wawancara anu jero. Dina panilitian ieu, panaliti ngagunakeun tiori Stratégi Komunikasi Anwar Arifin 1984 salaku téori pikeun ngagambarkeun masalah dina panilitian, unsur-unsur anu digunakeun dina tiori stratégi komunikasi nyaéta mikanyaho pemirsa, nangtukeun tujuan, nyusun pesen, nangtukeun metodeu jeung média anu bakal digunakeun.

Hasil tina panilitian ieu ngabuktikeun yén stratégi komunikasi, ku tiori Anwar Arifin 1984, tiasa mendakan yén stratégi anu dilakukeun ku Klinik Induk Jasmine MQ Medika lumayan pas, sabab aranjeunna parantos terang saha udagan targétna ngarah ngagunakeun informatif , pendidikan, sareng sareng persuasif sareng média anu parantos dianggo nyaéta média sosial, nyaéta Instagram.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Klinik Ibu sareng Anak, Kapuasan Palanggan