

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN DI RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MAHMUD ICHFANNUDIN**

**NIM : 17240591**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**



**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN DI RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan  
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana S1  
Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Komunikasi



**Oleh :**

**MAHMUD ICHFANNUDIN**

**NIM : 17240591**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Mahmud Ichfannudin/ 17240591, Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2023

Pukul : 11.00

Pembimbing I



**Deny Wahyu Tricana, S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN : 0707078204

Pembimbing II



**Ayub Dwi Anggoro, Ph.D**  
NIDN : 0725038605

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Skripsi oleh Mahmud Ichfannudin ini, Telah dipertahankan didepan penguji

Pada : Jumat

Tanggal : 27 Januari 2023

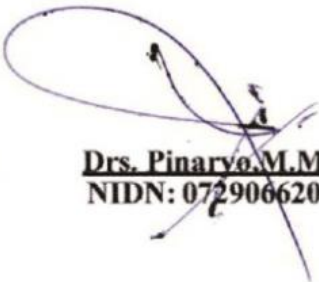
Pukul : 11.00

**DEWAN PENGUJI**

Penguji I

  
**Ayub Dwi Amggoro.Ph.D**  
NIDN : 0725038605



Penguji II

  
**Drs. Pinaryo M.M**  
NIDN: 0729066201

Penguji III

  
**Denv Wahyu Tricana, S.Sos., M. Ikom**  
NIDN :0707078204

Mengetahui,  
Dekan,

  
  
**Ayub Dwi Amggoro.Ph.D**  
NIK: 19860325 201309 12

## HALAMAN MOTTO

**“Buang rasa takutmu. Lihat ke depan. Terus maju.  
Jangan pernah berhenti. Kalau mundur, kau akan jadi  
tua. Kalau ragu, kau akan mati.”**



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya dan *tabi'i*. Semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak semoga kita mendapat syafa'atnya di hari penantian.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Ayub Dwi Anggoro, M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Krisna Megantari, M.A selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Deny Wahyu Tricana, S.Sos.,M.Ikom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan maupun bantuan yang tidak bisa penulis ungkapkan.
4. Bapak Hartono dan Ibu Siti Mas'amah selaku kedua orang tua saya yang selalumen dukung dan mensupport saya dengan tulus.
5. Bapak Wasis dan Ibu Umini' Matulatifah yang sudah memberikan tempat tinggal untuk bernaung selama masa kuliah.



6. Bapak Auliya Alim Ahmadi selaku seperti saudara dan teman, dan juga sudah membantu dalam penggalan data skripsi.
7. Muhammad Rizal Fardana dan Isnaa selaku sahabat dan sudah seperti saudara terima kasih support dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Maryati terima kasih sudah menjadi teman yang sangat mensupport terima kasih sudah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh Dosen dan tenaga kerja di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi, selalu memberikan bimbingan berupa ilmu dan pengetahuan.
10. Terima kasih kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo dan jajaran Direksinya sudah memperbolehkan melakukan penelitian ditempatnya.

Besar harapan dan doa penulis, semoga amal ibadah dan budi baiknyayang telah dicurahkan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan berlipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat untuk penulis dan pembaca

Ponorogo, 10 Januari 2023

**Mahmud Ichfannudin**  
17240591



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Mahmud Ichfannudin

Alamat : Ponorogo

No. Identitas (NIM) : 17240591

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judu “(Analisis Strategi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo)”

Adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya sayasendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 27 Januari 2023

Yang menyatakan,



**Mahmud Ichfannudin**

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN Logo.....	ii
HALAMAN Judul.....	iii
HALAMAN Pengesahan.....	iv
HALAMAN Pengesahan Tim Penguji.....	v
HALAMAN Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Strategi Komunikasi.....	6
2. Komponen-Komponen Komunikasi.....	7
3. Bentuk Komunikasi.....	9
4. Tahap Komunikasi.....	10
5. Hambatan Komunikasi.....	10
6. Komunikasi Persuasif.....	11
7. Loyalitas.....	17
B. Kerangka Pikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Tempat dan Waktu.....	22
B. Jenis Penelitian.....	23
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	23
D. Data dan Sumber Data.....	24



<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>24</b>
<b>F. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
<b>A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
1. <b>Identitas Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>30</b>
2. <b>Latar Belakang Berdirinya Lembaga Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>30</b>
3. <b>Visi, Misi dan Tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>31</b>
4. <b>Sasaran.....</b>	<b>31</b>
5. <b>Susunan Struktur Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>32</b>
<b>B. PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>33</b>
1. <b>Strategi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo.....</b>	<b>33</b>
2. <b>Hambatan yang Dialami pada Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>37</b>
<b>C. PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
1. <b>Strategi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo.....</b>	<b>39</b>
2. <b>Hambatan yang Dialami pada Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>43</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN 1 : TRANSKIP WAWANCARA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN 2 : GAMBAR .....</b>	<b>56</b>

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PONOROGO**

Mahmud Ichfannudin  
(17240591)

Skripsi ini berjudul analisis strategi komunikasi internal dalam membangun loyalitas karyawan rumah sakit muammadiyah ponorogo, bagaimana komunikasi internal membangun loyalitas di setiap karyawan rumah sakit muhammadiyah ponorogo agar terjalin sebuah hubungan antar keryawan yang solid, tujuan dari penelitian ini adalah agar bisa mengetahui bagaimana cara membangun loyalitas karyawan dan mendeskripskan bagaimana strategi komunikasi internalnya untuk membangun loyaitas karyawan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori komunikasi horizontal, vertikal dan persuasif dengan tiga cara ini bisa dipaparkan bagaimana mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena bagaimana membangun loyalitas karyawan, penelitian ini juga bertujuan bagaimana hubungan antara karyawan dengan atasan, karyawan dengan karyawan agar mengetahui sejauh mana loyalitas karyawan rumah sakit muhammadiyah ponorogohasil dari penelitian ini ada dua hasil dalam penelitian ini yaitu, komunikasi vertikal mennggunakan alur yang berkala dimana disini memberikan koordinasi arahan masukan dan segala informasi melalui rapat dewan kerja sedangkan komunikasi horizontal yaitu berbagi informasi yang sama serta koordinasi yang bagus antar karyawan menggunakan dua metode komunikasi yaitu komunikasi vertikal dan horizontal ini menunjukkan bagaiman komunikasi antar keryawan yang berkala dan terkordinasi agar informasi yang tersampaikan secara akurat dan tepat dan cara peyampainpun secara kekeluargaan.

**Kata kunci : Strategi Komunikasi Internal, Komunikasi Vertikal,  
Komunikasi Horizontal, Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo**