

## ABSTRAK

**Zidhan Abiyyu Arfianto:** *Aktivitas Human Relations sebagai Upaya Menarik Revisit Intention Klien (Studi Deskriptif Kualitatif pada Rumah Sehat Abiyyu).*

Rumah Sehat Abiyyu di era serba *online* ini, faktor terbesar keberhasilannya bukan melalui promosi atau marketing *online*, melainkan *human relations* yang diterapkan oleh Rumah Sehat Abiyyu dengan para kliennya yang menerapkan berbagai aspek kekeluargaan dalam perlakuan yang diberikan kepada para klien. Perlakuan yang menghadirkan suasana kekeluargaan sehingga hubungan dengan klien tidak hanya sebatas klien saja namun klien dianggap sudah seperti keluarga.

Penelitian ini bertujuan menjelaskan proses aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu sebagai upaya menarik *revisit intention* klien. Penelitian ini mendeskripsikan aktivitas *human relations* Rumah Sehat Abiyyu sebagai upaya menarik *revisit intention* klien dengan tiga kategorisasi mulai dari tahap input (perlakuan yang diberikan), tahap proses (pengelolaan *human relations*) dan tahap output (*revisit intention* klien).

Penelitian ini menggunakan teori *human relations* Mayo dengan menggunakan paradigma Konstruktivistik. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan penjabaran yang berdasarkan analisis data yang telah terkumpul sehingga didapatkan hasil analisis yang dapat menggambarkan realitas di lapangan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam serta observasi partisipatori pasif.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Rumah Sehat Abiyyu melakukan aktivitas *human relations* sebagai upaya menarik *revisit intention* klien dengan tiga kategorisasi tahapan. (1) tahap input atau perlakuan yang diberikan yaitu memberi perlakuan secara kekeluargaan dan memperlakukan klien tanpa membedakan status sosial atau ekonomi. (2) tahap proses atau pengelolaan *human relations* yaitu meliputi penggunaan tata bahasa yang baik, sepenuh hati dalam melayani klien, pendekatan secara personal dengan setiap klien dan menjaga privasi klien. (3) tahap output atau *revisit intention* klien yang terdiri dari *me-maintenance* klien, terjalinnya hubungan baik dengan klien dan *revisit intention* klien.

Berangkat dari hasil penelitian, dapat diketahui Rumah Sehat Abiyyu menerapkan teori *human relations* Mayo dalam pelaksanaan aktivitas *human relations* sebagai upaya menarik *revisit intention* klien.

**Kata Kunci:** *Human Relations, Pelayanan, Revisit Intention*

## **ABSTRACT**

**Zidhan Abiyyu Arfianto:** *Human Relations Activities as an Effort to Attract Client Revisit Intention (Qualitative Descriptive Study at Rumah Sehat Abiyyu)*

*Rumah Sehat Abiyyu in this online era, the biggest success factor is not through online promotion or marketing, but the human relations applied by Rumah Sehat Abiyyu with its clients who apply various aspects of kinship in the treatment given to clients. The treatment that revives the family atmosphere so that the relationship with clients is not only limited to clients but clients are considered like family.*

*This research aims to explain the process of human relations activities of Rumah Sehat Abiyyu as an effort to attract client revisit intention. This research describes the human relations activities of Rumah Sehat Abiyyu as an effort to attract client revisit intention with three categorizations starting from the input stage (treatment given), the process stage (human relations management) and the output stage (client revisit intention).*

*This research uses Mayo's human relations theory using the Constructivistic paradigm. The research method used is descriptive analysis using an explanation based on the analysis of the data that has been collected so that the results of the analysis can describe the reality in the field using data collection techniques in-depth interviews and passive participatory observation.*

*The results of the study explain that Rumah Sehat Abiyyu conducts human relations activities as an effort to attract client revisit intention with three categorization stages. (1) the input stage or the treatment given, namely giving treatment in a family manner and treating clients without distinguishing social or economic status. (2) process stage or management of human relations, which includes the use of good grammar, wholeheartedly in serving clients, personal approach with each client and maintaining client privacy. (3) the output stage or client revisit intention which consists of maintaining clients, establishing good relations with clients and revisit client intention.*

*Based on the research results, it can be seen that Rumah Sehat Abiyyu applies Mayo's human relations theory in the implementation of human relations activities as an effort to attract client revisit intention.*

**Keywords:** *Human Relations, Service, Revisit Intention*