



**GAYA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMBANGUN CITRA LAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

MOHAMAD SHOFA

44213310047

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMBANGUN CITRA LAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK**

Nama : Mohamad Shofa

NIM : 44213310047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2015

Mengetahui,

Pembimbing



(Dicky Andika, Ssos., M.Si)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMBANGUN CITRA LAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK**

Nama : Mohamad Shofa

NIM : 44213310047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2015

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

MERCU BUANA

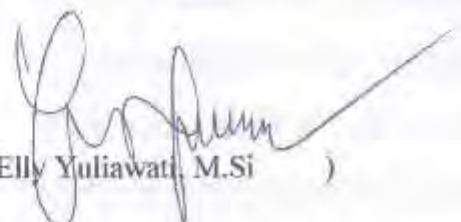
(Dicky Andika, Ssos., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : GAYA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMBANGUN CITRA LAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT MARINIR CILANDAK

Nama : Mohamad Shofa

NIM : 44213310047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Oktober 2015

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yulhawati, M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,
Novi Erlita, MA

(.....)

Pembimbing I
Dicky Andika, S.Sos., M.Si.

(.....)

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr.Wb.

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini. Tugas akhir skripsi ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh bagi mahasiswa tingkat akhir Public Relations di Universitas Mercu Buana. Skripsi ini disusun sebagai pelengkap beberapa mata kuliah kelas karyawan Mabes TNI yang telah dilaksanakan lebih kurang 4 semester. Dengan perjuangan dan do'a yang tiada henti maka skripsi yang berjudul “ **Gaya Komunikasi Customer Service Dalam Membangun Citra Layanan Kesehatan Rumah Sakit Marinir Cilandak** “ telah dapat terselesaikan dengan baik, guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jurusan Hubungan Masyarakat.

Dengan selesainya tugas akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan – masukan kepada peneliti. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dicky Andika, Ssos. Msi selaku ketua Program Studi dan dosen Pembimbing Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana.
2. Dwi Indriyanti sebagai istri tercinta yang selalu memberikan semangat dan pengertiannya sepanjang masa perkuliahan.

3. Seluruh pihak Mabes TNI yang telah memberikan kesempatan untuk memperoleh beasiswa guna melanjutkan kuliah di Universitas Mercu Buana.
4. Mayor Laut (K/W) dr. Sundari, SpPK selaku Kepala Bagian Penunjang Klinik yang telah memberikan izin kuliah program beasiswa Mabes TNI.
5. Mayor Laut (K) drg. Yun Mukmin, Sp. Ort selaku Kepala Bagian Bangdiklat yang telah memberikan izin penelitian.
6. drg. S. Marina selaku Kepala Customer Service yang telah membantu selama penelitian.
7. Kolonel Laut (K) dr. Gigih Imanta, SpPD selaku Komandan Rumkital Marinir Cilandak yang telah memberikan izin kuliah program beasiswa Mabes TNI dan penelitian di lingkungan Rumkital Marinir Cilandak.
8. Rekan – rekan mahasiswa Mabes TNI seangkatan yang telah bekerjasama dan saling menjaga kekompakan dengan baik hingga berakhir masa perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan lingkungan pendidikan.

Peneliti banyak mengucapkan terima kasih, semoga semua yang telah memberikan dukungan dan bantuan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amien ...

WassalamualaikumWr.Wb.

Jakarta, November 2015

Peneliti

Mohamad Shofa
44213310047



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Ilmiah.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	10
2.1.1. Definisi Komunikasi	10
2.1.2. Unsur – unsur Komunikasi.....	13
2.1.3. Dimensi Komunikasi.....	16
2.1.4. Model Komunikasi Interpersonal.....	20

2.1.5. Prinsip – prinsip Komunikasi.....	21
2.2. Customer Service	23
2.3. Citra.....	28
2.3.1. Lambang (simbol)	29
2.3.2. Media.....	30
2.3.3. Suasana.....	30
2.3.4. Peristiwa.....	31
2.4. Layanan Kesehatan	31
2.5. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tingkat II	31
2.6. Teori Pelayanan.....	33
2.7. Teori Kepuasan Pasien.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Paradigma Penelitian.....	37
3.2. Tipe Penelitian	37
3.3. Metode Penelitian.....	38
3.4. Subyek Penelitian.....	39
3.4.1. Informan Kunci	39
3.4.2. Informan Ahli	39
3.4.3. Informan Insidental	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1. Data Primer	42
3.4.2. Data Sekunder	43
3.5. Teknik Analisis Data.....	43

3.6. Definisi Konsep.....	46
3.6.1. Komunikasi	46
3.6.2. <i>Customer Service</i>	46
3.6.3. Citra.....	47
3.6.4. Layanan Kesehatan	47
3.6.5. Rumkitmar Cilandak	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum.....	49
4.2. Hasil Penelitian	52
4.2.1. Komunikasi Verbal	53
4.2.2. Komunikasi Non Verbal	53
4.3. Pembahasan.....	58
4.3.1 Sarana dan Prasarana.....	58
4.3.2 Personil.....	59
4.3.3. Layanan Kesehatan	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran.....	64
Daftar Pustaka.....	65
Lampiran	67