



**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT RSU BHAKTI
ASIH DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Di Susun Oleh

DIAH OKTIATI NUGROHO

44209010079

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PUBLIC RELATIONS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2013

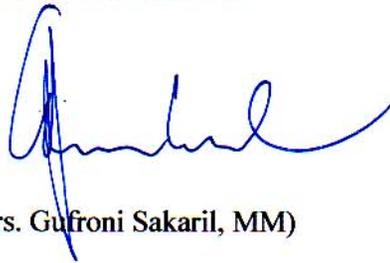
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Diah Oktiati Nugroho
NIM : 44209010079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Customer Relationship Management RSUD Bhakti Asih
Dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Jakarta, 13 September 2013

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi



(Drs. Gufroni Sakaril, MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Diah Oktiati Nugroho
NIM : 44209010079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) RSU BHAKTI ASIH DALAM MENANGANI
KELUHAN PELANGGAN**

Jakarta, 28 September 2013

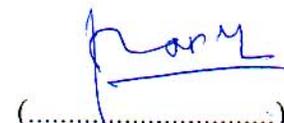
Mengetahui

1. Ketua Sidang,
(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)



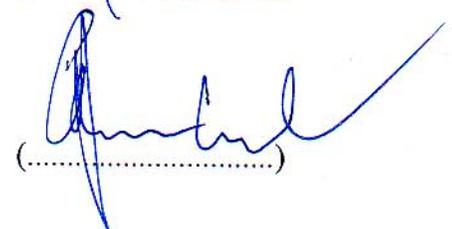
(.....)

2. Penguji Ahli,
(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si.)



(.....)

3. Pembimbing Skripsi,
(Drs. Gufroni Sakaril, MM.)



(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Diah Oktati Nugroho
NIM : 44209010079
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) RSU BHAKTI ASIH DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

Jakarta, 04 Oktober 2013

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing Skripsi

(Drs. Gufroni Sakaril, MM)

an. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Tugas ini disajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tugas penulis adalah **“Customer Relationship Management (CRM) RSUD Bhakti Asih Dalam Menangani Keluhan Pelanggan”**.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil wawancara observasi dan berbagai sumber literatur yang mendukung tulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas ini tidak akan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si dan selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi Public Relation Universitas Mercu Buana, beserta seluruh staf pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Hj. Dedeh Nuriyati, selaku pemilik RSUD Bhakti Asih.
5. Ibu Hj. Yeni Suryani, SE., selaku Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan RSUD Bhakti Asih yang sudah bersedia untuk menyempatkan waktunya.
6. Ibu Indah K. W. S.Sos., selaku Kepala Bagian Marketing, Humas dan Pelayanan Pelanggan, dan seluruh karyawan RSUD Bhakti Asih.
7. Ibu Dwiana Nur dan Bapak Arief Rachman selaku pelanggan RSUD Bhakti Asih.
8. Bapak Jaka Nugraha dan (Almh.) Ibu Yetty, selaku orang tua yang telah membesarkan saya dan juga yang tidak henti-hentinya menyuruh saya untuk menyelesaikan tugas ini, "I love you mah pah. Ini buat kalian 😊".
9. Jodi Nugroho dan Widyo Isworo Nugroho, kalianlah adik-adikku yang selalu memotivasi saya untuk cepat menyelesaikan studi S1 ini.
10. Terima kasih terdalam untuk seluruh kakek nenekku dan seluruh keluarga besar yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi kepada penulis untuk segera lulus kuliah.
11. Rempong Junior: Putri Ayu, Kiki Dewinta Rizki, Intan Purnama Sari, Lestari Mariani, Tiara Albania, terima kasih yang paling dalam untuk keikhlasan hati kalian mau direpoti oleh penulis.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Public Relations baik regular maupun non regular angkatan 2009.

13. Teman-teman dari SMA, Citra Ameiliasari, Septa Andrean, Dike Novika, Irvan Maulana, Melya Felyawati, Iyan Maulana, Hagi Gumilang, Ika, dan Awan, “Terima kasih dan sukses untuk kita”.
14. Ucapan terima kasih terakhir saya dedikasikan untuk seseorang yang telah menemani saya sejak lima tahun lalu hingga sekarang, Arief Rachman Hakim. Terima kasih atas support dirimu yang luar biasa besarnya.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan tugas ini. Penulis menyadari bahwa tugas ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga tugas ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 12 September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi	11
2.1.2 Konteks Komunikasi.....	14
2.1.3 Fungsi Komunikasi	15
2.1.4 Tujuan Komunikasi.....	16
2.2 Komunikasi Organisasi	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2 Fungsi Komunikasi Bagi Organisasi	18
2.3 Hubungan Masyarakat/Public Relations.....	19
2.3.1 Pengertian Hubungan Masyarakat	19
2.3.2 Peranan Public Relations/Humas	22
2.3.3 Tujuan Hubungan Masyarakat	23
2.3.4 Ruang Lingkup Tugas Hubungan Masyarakat.....	23
2.3.5 Proses Manajemen Humas (Public Relations)	24
2.4 Marketing Humas (MPR)	26
2.4.1 Pengertian Marketing Humas.....	26
2.4.2 Peranan Marketing Humas.....	27
2.4.3 Tujuan Marketing Menggunakan PR.....	28

2.5 Customer Relationship Management	28
2.5.1 Pengertian Customer Relations	28
2.5.2 Tujuan Customer Relations	31
2.5.3 Pengertian Customer Relationship Management	31
2.5.4 Tujuan Customer Relationship Management	33
2.5.5 Manfaat Customer Relationship Management	34
2.6 Pelanggan	35
2.6.1 Pengertian Pelanggan	35
2.6.2 Karakteristik Pelanggan Rumah Sakit	36
2.6.3 Jenis Pelanggan	37
2.7 Menangani Keluhan	38
2.7.1 Pengertian Keluhan	38
2.7.2 Penanganan Perusahaan Terhadap Perusahaan	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe/Sifat Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.3 Subyek Penelitian	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47

3.4.1 Data Primer	47
3.4.2 Data Sekunder	48
3.5 Definisi Konsep	48
3.6 Fokus Penelitian.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1 Sejarah Umum RSUD Bhakti Asih	53
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Bhakti Asih.....	54
4.1.3 Tujuan RSUD Bhakti Asih	55
4.1.4 Logo dan Makna Logo RSUD Bhakti Asih.....	56
4.1.5 Struktur Organisasi RSUD Bhakti Asih	56
4.1.6 Jenis-jenis Pelayanan RSUD Bhakti Asih	57
4.1.7 Tugas Pelayanan Pelanggan RSUD Bhakti Asih.....	58
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Tahap Penemuan Masalah (Fact Finding)	61
4.2.2 Tahap Rencana dan Program (Planning and Programming).....	66

4.2.3 Tindakan dan Komunikasi (Acting and Communicating)	69
4.2.4 Tahap Evaluasi (Evaluating).....	72
4.2.5 Penanganan Keluhan.....	74
4.3 Pembahasan / Analisis Data.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	88
5.2.1 Saran Akademis	88
5.2.2 Saran Praktis	88

DAFTAR PUSTAKA	90
----------------------	----

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP