

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh**

**KIRANA RILLA PRATAMA**

**15321053**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2019**