

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN**

Disusun Oleh:

Kirana Rilla Pratama

15321045

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan
Dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

08 JAN 2020

Tanggal:

Dosen Pembimbing Skripsi,



Nadia Wasta Utami, S.I.Kom, M.A.

NIDN. 0505068902

**STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN**

Disusun oleh:

Kirana Rilla Pratama

15321045

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Tanggal 09 JAN 2020

Dewan Penguji :

1. Nadia Wasta Utami S.I.Kom., M.A

NIDN : 0505068902



2. Puji Hariyanti S.Sos., M.I.Kom

NIDN : 0529098201

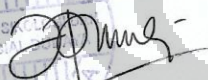


Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia



Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN.0529098201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kirana Rilla Pratama
Nomor Mahasiswa : 15321045
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi *Customer Relationship Management* (CRM)
Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Meningkatkan
Kepuasan Pelayanan.

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 08 Januari 2020



Kirana Rilla Pratama

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning. (Albert Einstein)

Semua orang pasti bisa sukses pake caranya sendiri-sendiri. -Kirana Rilla

PERSEMBAHAN :

“Karya ini saya persembahkan untuk Ayah Rinung Sunarsa dan Mama Christina Sri Lasmiasi, Mas Wahyu Bayu, Ayezzha Alayka Hanania, Fauzie Gilang dan Muhammad Galih yang terus memberikan kasih sayang, serta dukungan kepada saya tanpa henti.”

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis sampaikan atas berkah rahmat Allah SWT yang tidak ada putusnya terus diberikan kepada penulis selama proses penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN DALAM UAPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN.” Pada skripsi ini dibahas mengenai bagaimana Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya baik dukungan dalam bentuk moral dan spiritual. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih yang ditujukan kepada:

1. Ayah Rinung Sunarsa, Mama Christina Sri Lasmiati, Mas Wahyu Bayu, Ayezzha Alayka Hanania, Fauzie Gilang dan Muhammad Galih yang terus memberikan dukungan, arahan dan bimbingan kepada saya selama menempuh pendidikan.
2. Ibu Nadya Wasta Utami, S.I.Kom M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang terus membimbing dan mendukung penulis dalam melaksanakan penelitian sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Sri Wandansari Agustini, SKM, mas Kinan, Mba Reni, Hesti, Tari serta Bapak/Ibu pasien semoga kesediaan waktu yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu sekalian dapat menjadi amal baik di kemudian hari.
4. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang senantiasa memberikan dukungan bagi seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak Ali Minanto, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan penulis masukan dan dukungan selama proses perkuliahan saya.
6. Seluruh dosen Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia atas ilmu, pelajaran berharga yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teman seperjuangan BnR yang selalu menemani dan memberi support.
8. Teman-teman 208 yang terus berjuang bersama melewati masa pembelajaran dan beradaptasi dengan dunia baru serta teman-teman satu angkatan sebagai pemberi support satu sama lain.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 08 Januari 2020

Yang menyatakan,

Kirana Rilla Pratama

