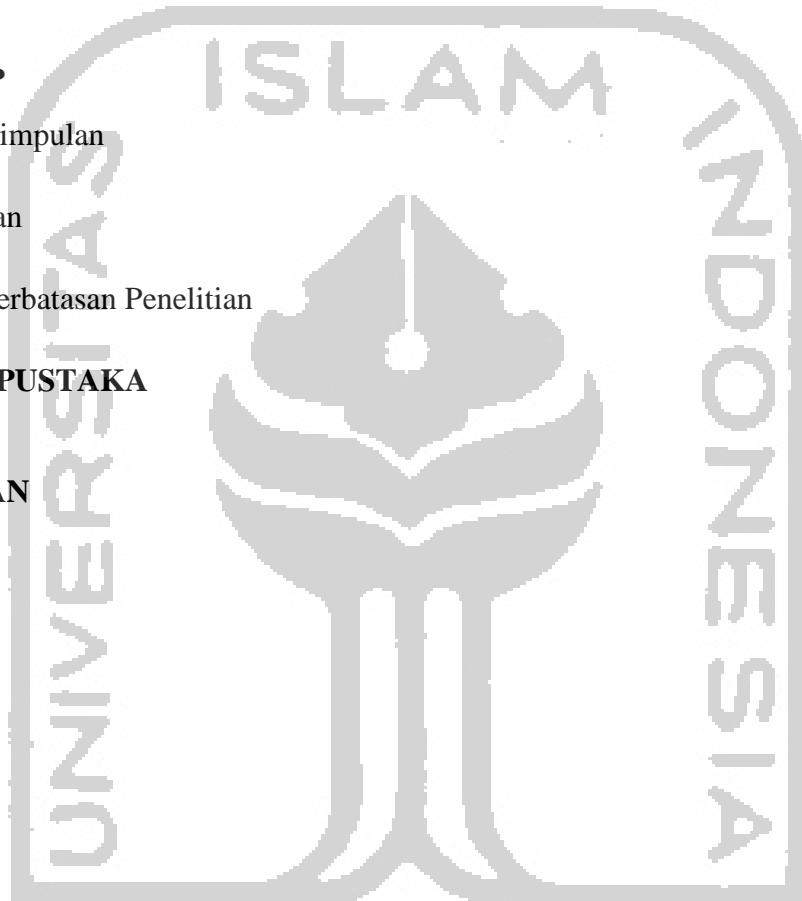


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka	4
F. Kerangka Teori	6
1. Customer Relationship Management (CRM)	6
2. Pelanggan	11
3. Kepuasan Pelanggan	13
G. Metode Penelitian	15
1. Paradigma dan Pendekatan	15
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	16
3. Narasumber Penelitian	16

4. Pengumpulan Data	16
5. Analisis Data	18
BAB II	20
GAMBARAN UMUM OBJEK	20
A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Sleman	20
B. Visi, Misi, Maklumat dan Motto RSUD Sleman	21
1. Visi RSUD Sleman	21
2. Misi RSUD Sleman	22
3. Maklumat RSUD Sleman	22
4. Motto RSUD Sleman	22
C. Logo Rumah Sakit Umum Daerah Sleman	23
D. Fasilitas Pelayanan	24
E. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sleman	25
BAB III	27
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman	28
1. Tataran Strategis	29
2. Tataran Operasional	32
3. Tataran Analitis	42
B. Pasien Lama dan Baru	
C. Kepuasan Pelanggan	45
1. Sistem Keluhan dan Saran	46
2. Ghost Shopping	48
3. Lost Customer Analysis	48

4. Survey Kepuasan Pelanggan	49
D. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan Kepuasan pelayanan	52
E. Analisi SWOT	54
BAB IV	57
PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
C. Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo RSUD Sleman	22
Gambar 3.1 Pendaftaran Online	32
Gambar 3.2 Website RSUD Sleman	34
Gambar 3.3 Kegiatan Operasi katarak Gratis	35
Gambar 3.4 Stand Pameran RSUD Sleman	37
Gambar 3.5 Pelayanan Pengobatan Gratis	38
Gambar 3.6 Pelayanan keluhan dan saran di Customer Service	
Gambar 3.7 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2019	
Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
Gambar 3.9 Penyerahan Penghargaan Pelayanan Publik	



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Struktur Organisasi RSUD Sleman



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara RSUD Sleman

62

