

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
RUMAH SAKIT JIH**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Disusun Oleh :

Nuzul Khairunnisa

15211071

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

TERM OF REFERENCE

STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI

RUMAH SAKIT JIH



Disusun Oleh :

Nuzul Khairunnisa

15211071

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 10 Agustus 2018



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 2 Agustus 2018



(Nuzul Khairunnisa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan magang serta dapat menyelesaikan pelaksanaan magang beserta laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Laporan magang ini disusun berdasarkan apa yang telah kami lakukan pada saat dilapangan yakni pada “RUMAH SAKIT JIH” yang beralamat di Jalan Ring Road Utara No. 160 Condong Catur Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimulai dari tanggal 12 Maret 2018 sampai dengan 12 April 2018.

Pelaksanaan Magang ini merupakan syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen. Selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh magang ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan hasil magang ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Saya mengucapkan rasa bersyukur saya kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

3. Ibu Dra. Nurfauziah, MM., QWP. CFP selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Maisaroh, SE., M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam melaksanakan magang dan juga penyelesaian laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Arba'ati, Sp.d selaku Staf Pelayanan Pelanggan Rumah Sakit"JIH" yang juga telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan kerja praktek dapat terlaksana dengan baik dan lancar.
6. Tak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada para sahabat dan teman-teman lainnya yang telah banyak membantu serta selalu memberikan semangat dan motivasi.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak begitu pula dalam penulisan ini, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 2 Agustus 2018

Penulis

Nuzul Khairunnisa