

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	iv
<b>Halaman Motto</b> .....	v
<b>Halaman Persembahan</b> .....	vi
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiii
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiv
<b>Daftar Bagan</b> .....	xv
<b>Abstrak</b> .....	xvi
<b><i>Abstract</i></b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.3 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran .....	11
1.5.1 <i>Customer Relations</i> .....	11
1.5.2 Strategi <i>Public Relations</i> .....	15
1.5.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	21

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	26
2.1 Peran <i>Public Relations</i> .....	26
2.2 <i>Customer Relations Management</i> .....	30
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4 Penelitian Terdahulu.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Subjek Penelitian .....	37
3.3 Objek Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Uji Validitas Data .....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	42
4.1 Rumah Sakit Umum Permata Medika (RSPM) Kebumen .....	42
4.1.1 Keberadaan RSPM Kebumen .....	42
4.1.2 Tujuan, Falsafah, Visi dan Misi RSPM Kebumen.....	44
4.1.3 Tahapan Perkembangan RSPM Kebumen.....	45
4.1.4 Dasar Hukum RSPM Kebumen .....	47
4.1.5 Saran, Fasilitas dan Pelayanan RSPM Kebumen.....	47
4.1.6 Tenaga Medis/Non-Medis RSPM Kebumen .....	54
4.1.7 Logo RSPM Kebumen .....	56
4.1.8 Struktur Organisasi RSPM Kebumen .....	57
4.1.9 Media Kegiatan <i>Customer Relations</i> RSPM Kebumen .....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Strategi <i>Customer Relations</i> dalam Menangani Keluhan .....	64
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat <i>Customer Relations</i> .....	85
4.3 Pembahasan .....	87

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran .....	102
5.3 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan tahun 2013.....	8
Tabel 4.1 Data Tenaga Medis/Non Medis tahun2016 .....	55
Tabel 4.2 Data Keluhan tahun 2016.....	82
Tabel 4.3 Data Keluhan tahun 2013-2016 .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo RSPM Kebumen .....	56
Gambar 4.2 Brosur RSPM .....	74
Gambar 4.3 Brosur RSPM .....	74
Gambar 4.4 Brosur RSPM .....	75
Gambar 4.5 Ruang Tunggu RSPM .....	78

## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi RSPM.....	57
Bagan 4.2 Alur Penanganan Keluhan I .....	71
Bagan 4.3 Alur Penanganan Keluhan II.....	72
Bagan 4.4 Strategi <i>Customer Relations</i> RSPM.....	96