

ABSTRAK

**Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Hernita Syifa Damayanti
20140530181**

**Strategi Customer Relations Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam
Proses Perubahan Rumah Sakit Ibu dan Anak menjadi Rumah Sakit Umum
Tahun Skripsi: 2018 + 125 halaman + 12 lampiran + 17 gambar
Daftar Kepustakaan: 29 buku + 2 sumber internet**

Persaingan dalam industri rumah sakit di Sleman kini semakin ketat sehingga perusahaan dituntut untuk mempunyai strategi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Peneliti berusaha untuk menganalisis pelaksanaan strategi *customer relations* yang ada di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman juga bagaimana proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum dengan adanya *customer relations*. Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada. Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan dengan baik, hanya saja menurut peneliti masih belum maksimal sehingga hasil yang diperoleh juga belum maksimal. Strategi *customer relations* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum adalah membangun jaringan melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook; peningkatan mutu pelayanan dengan melakukan pelayanan prima (*service of excellent*) yaitu menyambut pelanggan dengan ramah, melayani kebutuhan dengan sigap, menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, memperhatikan penampilan, menampung keluhan pelanggan dengan menanganinya langsung; dan menjaga kepercayaan pelanggan; serta menanggapi keluhan kritik dan saran yang diberikan pelanggan (*complaint handling*).

Kata Kunci: Strategi, *Customer Relations*, Proses Perubahan Rumah Sakit

ABSTRACT

**Muhammadiyah University of Yogyakarta
Faculty of Social and Political Science
Communication Science Studies
Public Relations Course
Hernita Syifa Damayanti
20140530181**

**The Customer Relations Strategy of Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman is in its Alteration Process of Status from a Mother and Child Hospital to become a General Hospital is by Cooperating
Script Year: 2018 + 125 pages + 12 attachment + 17 pictures
Literature list: 29 books + 2 internet sources**

Competitions in hospital industry in Sleman now has become fiercer than ever before forcing companies to have strategy and raising quality of service to the customer. Researcher trying to analyze the implementation of customer relations strategy that exist in Sakina Idaman Hospital Sleman and the process of changing model of service from status of a mother and child hospital into public hospital with the existence of customer relations.

The research methods used in this study is a descriptive with qualitative closure that a problem solving procedure and investigate by describing the facts of research's object condition. The methods of collecting data done through the interview, observation, and documentation.

Based on the research result, customer relation activity has going well. however, according to the researcher it hasn't fully implemented, hence why the result did not achieved full potential. Customer relations strategy that implemented by Sakina Idaman Hospital in the process of changing model from status of a mother and child hospital into public hospital is building social media network using Instagram, Twitter, and Facebook; increasing the quality of service using service of excellent method which greeting customer with hospitality, quickly fulfilling customer needs and maintaining good relations; and trust with customers, responding to critics and feedbacks also attention to detail (complaint handling).

Key Words: Strategy, Customer Relations, Hospital Alteration Process