

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Indriani Carina Sari

Strategi Complaint Handling Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta Tahun 2018

Tahun Skripsi : 2019

Daftar Pustaka : 16 Buku + 8 Jurnal + 3 Internet + 2 Dokumen Perusahaan

Berbicara mengenai pelayanan rumah sakit menjadi salah satu bentuk upaya yang telah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun perusahaan seringkali menghadapi konflik dalam memberikan pelayanan kepada customer biasanya berupa keluhan dari pelanggan. Besarnya jumlah keluhan membuat *customer relations* di Rumah Sakit “JIH” melakukan strategi untuk menangani keluhan konsumen. Hal tersebut membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Strategi *Complaint Handling* Dalam Penanganan Keluhan di Rumah Sakit “JIH” tahun 2018”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit “JIH”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan wawancara mendalam. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dengan menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana strategi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dengan membuat sebuah konsep *public relations*, yaitu dengan melakukan perencanaan, pelaksanaan, dan mengevaluasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam membina hubungan baik dengan pelanggan di Rumah Sakit “JIH” adalah tanggung jawab dari semua bagian perusahaan. Strategi yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan sehingga tercipta hubungan yang harmonis, program pertama yaitu, perencanaan untuk membuat program strategi, tahap selanjutnya pelaksanaan yaitu dengan menggunakan *face to face*, email dan kotak saran, dan tahap terakhir yaitu evaluasi digunakan untuk mengetahui sejauhmana strategi yang digunakan berjalan atau tidak dan untuk mengetahui bagian apa yang selalu mendapatkan komplain pelayanan.

Kata Kunci : *Customer Relations*, Strategi *Complaint Handling*

ABSTRACT

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Faculty Of Social and Political Sciences

Communication Sciences

Departement Public Relations Concentration

Indriani Carina Sari

Complaint Handling Strategy in Handling Customer Complaints at Yogyakarta "JIH" Hospital in 2018

Thesis Year: 2019

Bibliography: 16 Books + 8 Journals + 3 Internet + 2 Company Documents

Talking about hospital services is one form of effort that has been held to give the health needs of the people who are required to provide good and quality services. But companies often get conflicts in providing services to customers usually like complaints from customers. The biggest number of complaints make customer relations at the "JIH" Hospital carry out a strategy to handle consumer complaints. This made the researchers interested in conducting research with the title "*Strategy for Complaint Handling in Handling Complaints in Hospitals*" JIH "in 2018".

This research uses descriptive research. The writer does this research at "JIH" hospital. The data collection which is used in this research is documentation and deep interview. To analyse the data, the writer uses quantitative method. The purpose of this research is to understand how the strategic in handling a complaint of customers which is done by "JIH" hospital by creating a concept public relations which is planning, executing, and evaluating

The result of this research shows that in having good relations with customers at "JIH" hospital is the responsible of all member of company. The strategic which is used to handle the complaint of customer in order to make a harmonic situation is, firstly, the planning in creating strategy; secondly, executing the strategy by face to face, email, and message box; thirdly, evaluating which is used to know how far the strategy which is implemented runs well or not, and to know which section which often gets complaint

Keywords: Customer Relations, Complaint Handling Strategy

