

**STRATEGI COMPLAINT HANDLING DALAM PENANGANAN  
KELUHAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT “JIH” YOGYAKARTA  
TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**INDRIANI CARINA SARI**

**20150530048**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juli 2019

Tempat : Nego

Nilai :

## **SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua

**Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D.**

Penguji I

Penguji II

**Aly Aulia, Lc., M.Hum.**

**Nur Sofyan, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (SI)

Mengetahui,

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

**Haryadi Arief Nurr Rasyid, S.IP., M.Sc**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Indriani Carina Sari

NIM : 20150530048

Konsentrasi : Public Relations

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

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

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 2019

Indriani Carina Sari

**HALAMAN MOTTO**

Hidup Hanya Sekali

**Jadi**

**Hiduplah Yang Berarti**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahi rahmani rahim

Puji sukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat kesehatan, rezeki serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis susun ini dipersembahkan untuk orang-orang yang telah mendukung penulis dan senantiasa memberikan semangat serta doa kepada penulis. Tentu penulis sadar, bahwa tanpa dukungan, semangat serta iringan doa, penulis tidak akan mampu untuk menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya. Ibu dan bapak karena berkat perjuangan, semangat, dukungan, dan doa merekalah, penulis bisa mencapai titik ini. Perjuangan, kasih sayang, semangat yang selalu berkobar luar biasa, doa-doa yang tak pernah berhenti untuk saya, juga menjadi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya.
2. Adik-adik saya, Cerlin, Paffa, dan Ibra. Terimakasih karna telah menjadi semangat utama saya dalam menyelesaikan skripsi. Maafkan saya jika saya terlalu banyak mengambil ‘bagian’ dari orangtua kita. Jerih payah yang orang tua kita lakukan untuk saya, semoga saya dapat mengembalikannya kepada kamu semua, kelak ketika kamu mulai tumbuh dewasa. Sehingga kita semua dapat setara dan membanggakan orangtua kita.

3. Mbah uti dan mbah kakung, alhamdulillah sampai saat ini saya bersyukur masih didampingi oleh mereka. Saya persembahkan seluruh jatuh bangun saya dalam menyusun skripsi ini untuk uti dan kakung yang sangat saya cintai, sayangi dan hormati. Terimakasih karena telah menghantarkan saya sampai pada moment ini.
4. Kelurga besar saya, Bude, Pakde, Bulik, Paklik, sepupu dan seluruh keponakan saya. Terimakasih atas segala dukungan dan doa yang luar biasa. Harapan, kasih sayang yang diberikan kepada saya, membuat saya bersyukur menjadi bagian dari keluarga besar saya.
5. Sahabat terbaik dan teman curhat saya, Diki, Anin, Marta, Heni, Noviana, Edwin, Hurinna dan Dian yang selalu memberi dukungan dan selalu mengingatkan agar tidak malas mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman T-Squad yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu 'alaikum warahmatullohi wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini berfokus pada Strategi Complaint Handling Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta Tahun 2018.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat di kemudian hari bagi pihak yang diteliti agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, dengan segala daya dan upaya serta pemikiran penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dengan doa serta dukungan dari keluarga dan semua pihak yang membantu proses mengerjakan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu proses penyusunan skripsi ini. Kepada yang terhormat :

1. Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc selaku ketua prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membantu proses penulisan skripsi ini.

3. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis.
4. Nur Sofyan, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis.
5. Aly Aulia, Lc., M.Hum. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Seluruh dosen prodi Ilmu Komunikasi yang selalu memberikan pengetahuan, wawasan yang luas kepada penulis.
7. Pak Jono, Pak Muryadi, Mb Siti dan Mb Zara yang telah memberikan pelayanan dengan sangat ramah kepada penulis.
8. Seluruh rekan Ilmu Komunikasi 2015 yang selalu memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan skripsi berlangsung.

***Wassalamualaikum warahmatullohi wabarakatuh***

Yogyakarta,.....2019

Penulis

Indriani Carina Sari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Kajian Teori .....	14
1. <i>Customer Relations</i> .....	14
2. <i>Customer Relations Management</i> .....	18
3. <i>Complaint Handling</i> .....	23
F. Penelitian Terdahulu .....	38
G. Metodologi Penelitian .....	40
1. Jenis Penelitian.....	40
2. Obyek Penelitian.....	40
3. Sumber Data.....	41
4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
5. Teknik Analisa Data.....	45
6. Uji Validitas Data.....	46
H. Sistematika Penulisan.....	47

### **BAB II. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Rumah Sakit “JIH”.....	49
B. Lokasi Rumah Sakit “JIH”.....	51
C. Aspek Manajemen.....	52
1. Visi.....	52
2. Misi .....	52

3. Kebijakan Mutu.....	52
4. Tagline.....	52
5. Logo Rumah Sakit “JIH” .....	53
6. Struktur Organisasi Rumah Sakit “JIH” .....	54

### **BAB III. SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Sajian Data.....	56
1. Analisis Situasi Rumah Sakit “JIH”.....	57
2. Langkah-langkah Merumuskan CRM.....	60
3. Strategi Complaint Handling Rumah Sakit “JIH”.....	65
4. Mengukur Hasil Complaint Handling RS “JIH”.....	82
B. Pembahasan.....	84
1. Analisis Situasi dalam Penanganan Keluhan.....	84
2. Strategi CRM RS “JIH” dalam Penanganan Keluhan.....	85
3. Strategi Complaint Handling RS “JIH”.....	87
4. Evaluasi Program Penanganan Keluhan.....	92

### **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelanggan Komplain .....	8
Tabel 1.2 Rekapitulasi Media Komplain .....	9
Tabel 1.3 Rekapitulasi Klarifikasi Data Keluhan .....	10
Tabel 3.1 Komplain Pelanggan dan Penyebabnya.....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Grafik Klasifikasi Komplain .....	82
Gambar 3.2 Grafik Unit Keluhan.....	83
Gambar 3.3 Grafik Akar Masalah.....	83
Gambar 3.4 Grafik Media Komplain .....	84