

Daftar Pustaka

- Solihin, Ismail, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta:Erlangga 2009)
- Tjiptono, Fandy, *Service Management*, (Yogyakarta:Andi, Edisi 2, 2012)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta:Andi,2014)
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba empat, edisi 2, 2007)
- Sangadji, Etta mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta:Andi 2013)
- Setiawan, Supriadi, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, (Bogor: IPB Press 2011)
- Soedjas, Triwibowo, *Layanan Wow untuk Pelanggan*, (Jakarta:Media Pressindo, Cetakan Pertama, 2014)
- Rangkuti, Freddy, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta:Gramedia 2013)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:Rajawali Pres 2011)
- Badriyah, Mila, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV Pustaka Setia, Cetakan I, 2015)

Tjiptono, Fandy, *Managemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi 2004)

[http:// kafeilmu.com/Robert-owen/](http://kafeilmu.com/Robert-owen/)

<http://idtesis.com/pengertian-produktivitas-kerja-menurut-para-ahli/>

<http://www.gurupendidikan.com/10pengertianteknologiinformasimenurut-para-ahli/>

[www. Academia.edu](http://www.Academia.edu)

<http://widisudharta.weebly.com/>

[http:// chachastrategipemasaran.co.id](http://chachastrategipemasaran.co.id)

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	
1.2.1 Tujuan Umum	4
1.2.2 Tujuan Khusus	4
1.3 Manfaat Magang	5
Bab II Tinjauan Pustaka	
2.1 Customer Service	
2.1.1 Pengertian Customer Service	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Customer Service	6
2.1.3 Syarat yang umum harus di penuhi Customer Service	7

2.2 Sistem Manajemen Pelayanan Customer Service	
2.2.1 Identifikasi Pelanggan	9
2.2.2 Identifikasi kebutuhan pelanggan	12
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa.....	18
2.2.4 Strategi Kepuasan Pelanggan	26

BAB III Proses Magang

3.1 Tahapan Persiapan Magang	33
3.2 Pelaksanaan Magang	34
3.3 Pembuatan Laporan Magang	35

BAB IV Hasil Magang

4.1 Gambaran Umum RS Premier Bintaro	
4.1.1 Profil Rumah Sakit	36
4.1.2 Visi & Misi	39
4.1.3 Links	40
4.1.4 Perusahaan Kerjasama RS Premier Bintaro	40
4.1.5 Achievement	41
4.1.6 Jaringan Ramsya Healthcare	42
4.1.7 Fasilitas	42

4.2 Gambaran Unit Customer Service RS Premier Bintaro	
4.2.1 Customer Service RS Premier Bintaro	59
4.3 Managemen Customer Service RS Premier Bintaro	
4.3.1 Input	61
4.3.2 Proses	68

BAB V Pembahasan

5.1 Identifikasi Jenis Pelanggan	78
5.2 Proses Identifikai Kebutuhan	79
5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	81
5.4 Stategi Kepuasan Pelanggan	82

BAB VI Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	85

Daftar Pustaka

Lampiran