

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 <i>Teori Image Restoration</i> .....	8
2.2.1 <i>Teori Image Restoration</i> dalam <i>Praktek Public Relations</i> .....	10
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	10
2.4 Komunikasi .....	12
2.5 Pelanggan atau Konsumen .....	14
2.5.1 Jenis-jenis Pelanggan Dilihat dari Cara Menyampaikan Keluhannya 15	
2.5.2 Keluhan Pelanggan.....	16
2.6 Humas ( <i>Public Relations</i> ) .....	21
2.7 Tugas dan Fungsi Humas .....	22
2.7.1 Ruang Lingkup Humas ( <i>Pubic Relations</i> ) .....	23
2.8 Pendaftaran <i>Online</i> .....	25

2.9 Strategi .....	25
2.10 Strategi <i>Public Relations</i> .....	27
2.11 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	30
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data .....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Keabsahan Data .....	31
3.7 Analisis data .....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1 Sekilas tentang RSAB Harapan Kita .....	34
4.1.2 Visi dan Misi RSAB Harapan Kita .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi RSAB Harapan Kita.....	37
4.1.4 Humas RSAB Harapan Kita.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Faktor – faktor Penghambat dan Pendukung dalam Menangani ...	47
Keluhan Pasien Pendaftaran <i>Online</i> .....	47
4.2.2 Penanganan Keluhan Pelanggan di RSAB Harapan Kita .....	49
BAB V PEMBAHASAN .....	52
5.1 Penanganan Keluhan Pelanggan tentang Pendaftaran <i>Online</i> oleh Humas RSAB Harapan Kita.....	52
5.1.1 <i>Input</i> .....	52
5.1.1.1 Keluhan Pelanggan.....	52
5.1.2 Penanganan Kelluhan Pelanggan .....	53
5.1.3 <i>Output</i> .....	57
BAB VI PENUTUP .....	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran .....	59
DAFTAR REFERENSI .....	60

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Tentang Pendaftaran *Online* tahun 2018 ..... 4  
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu ..... 7  
Tabel 1.3 Sumber Data..... 31  
Tabel 1.4 Daftar Jumlah Pasien Pendaftaran *Online* Periode Jan-Des 2018 .... 45  
Tabel 1.5 Jumlah Pasien Pendaftaran Online dalam Bentuk Persentase ..... 46

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran..... 29

