

STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM MEMBANGUN CITRA  
DI RSUD PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh sebagian persyaratan guna memperoleh  
derajat Sarjana S-I



Disusun Oleh :

EVA APDIANI

20020530085

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

2006

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM MEMBANGUN CITRA  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memperoleh sebagian persyaratan guna memperoleh  
Derajat Sarjana S-I**



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

**2006**

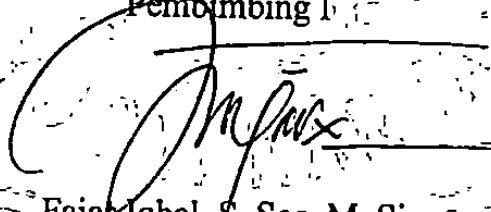
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada hari : **Senin**  
Tanggal : **11 September 2006**  
Jam : **14.00 WIB**  
Tempat : **Ruang Sidang FISIPOL Lantai II  
Kampus Terpadu UMY**

Disahkan oleh:

Pembimbing I

  
Fajar Iqbal, S. Sos, M. Si

Penguji I

Penguji II

Bismillah

Bismillah

Bismillah

Bismillahrahir Rahmaanir Raheem

Yang pertama kusebut ketika bergerak

Yang pertama kusebut ketika menapak

Yang pertama kusebut ketika membaca

Yang pertama kusebut ketika menulis

AsmaMu, wahai Sang Mahapengasih

Wahai Sang Mahapenyayang

Semoga cahayaMu menyinari kalbukku

CahayaMu menyinari pikiranku

CahayaMu menyinari telingaku

CahayaMu menyinari mataku

CahayaMu menyinari sekefingku

CahayaMu memenuhi diriku

Memancarkan rahmatMu,

Amin.

(A. Mustofa Bisri, Sajak Negeri Daging, 1:2002)

Pak Yusuf, makasih untuk segala bantuannya, masalah-masalah yang  
 pastinya akan kuringat selalu, curhat-curhatku yang panjang selalu bapak  
 dengar dengan sabar... makasih banget pokoknya pak  
 Sahabat-sahabatku yang aku sayang...  
 Susus sayang... 4 tahun sudah kita berteman, makasih ya aku selalu  
 ngeropotin kamu ditolongin kamu, mendorong aku untuk menjadi lebih baik,  
 selalu dengerin segala curhatku, dari yang sedih ampe yang seneng...  
 Hemi sayang... yang lemah lembut... makasih untuk cerita-  
 certainty... curhatnya... bantuannya... smanggat-smanggatnya, harus terus  
 smanggat ya Jeng... ayo... Maret Wisuda...  
 Kirs sayang... yang baik banget... aduh makasih banget ya skripsiku ini  
 gak akan rampung tanpa komputerku, walopun kita belum lama  
 dekat... tapi... You are nice person...  
 Rini sayang... aduh akhirnya kita wisuda bareng, kegagalan bukan akhir  
 dari segalanya, akhirnya kita bisa melajunya...  
 Min sayang... yang bae... makasih banget untuk bantuannya,  
 walopun kita gak sering sama-sama, tapi kamu tuh orangnya care banget  
 dan selalu mau bantuin aku, intinya aku selalu ngeropotin kamu... hehe  
 Ratna sayang... kamu ngedulain aku... makasih banget ya buat curhat-  
 curhat, kamu enak banget deh kalo diajak sharing...  
 Deyi sayang... halo Bu... kamu ngedulain aku nih... doain aku nyusul...  
 Deby sayang... kita wisuda bareng deh Jeng, kenangan di Nafelo 9 yang  
 super banget... kamu tuh temen yang lucu banget... kita selalu ketawa  
 sama-sama sampe masuk angin...

- Sahabat-sahabatku di SMUN 1 Jatiwangi... Aisyah, Tika, Nunung, Minyani, Titim, Tati, Hesty, Eni, Silvi, Rika, Wina, Elis, adik kecilku Ela... dan lain-lain yang gak bisa disebutin jangan marah...
- Teman-teman seperjuangan waktu pendadaran 11 September 2006... Eko n Eliza...
- Komunikasi B 2002, kelas yang berisik... aneka ragam manusia dengan ciri khas berbeda-beda, kelas yang menyenangkan... maaf gak bisa aku sebutin satu-satu... yang pasti kalian pasti aku ingat...
- Teman-teman di PSM UMY, aku kangen loh ama kalian semua, aku banyak belajar dari PSM... terutama memudarkan rasa malu dan membuatku lebih berani tampil...
- Gejayan Gg. Bayu 8, Nakulo 9, Brontokusuman 390, Sadewo 2, Griya Suryo Asri F5, dan Bumi Idaman kav 6... persinggahan selama di Yogya...
- Untuk setiap orang yang pernah kukenal dan kutemui, setiap tempat yang pernah aku singgahi... untuk setiap jalan yang pernah kulalui... kusimpan selalu dihati... terimakasih untuk Yogyakarta berhati Nyaman.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori.....	6
F. Metode Penelitian.....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Objek dan Waktu Penelitian.....	30
3. Teknik Pengumpulan Data.....	30

	4. Teknik Analisis Data.....	32
	5. Sistematika Penulisan.....	33
BAB II	GAMBARAN UMUM PKU MUHAMMADIYAH.....	34
BAB III	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
	A. Penyajian Data.....	49
	B. Analisis Data.....	77
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
	A. Kesimpulan.....	89
	B. Saran.....	92



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1 Model Komunikasi dua arah (Seiler).....	10

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah kunjungan pasien unit rawat inap.....	2
Tabel 1.2	Jumlah kunjungan pasien unit rawat jalan.....	3
Tabel 2	<i>Stakeholder eksternal dan internal</i>	12