

## ABSTRAK

Strategi Komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta  
Dalam Menangani Keluhan Pelanggan  
(Studi Deskriptif Kualitatif Penanganan Keluhan Pelanggan Mengenai Prosedur  
Pemulasaran Jenazah bagi Pasien *Probable* COVID-19)

Oleh:

Maria Theresia Vita Puji

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam menangani keluhan terkait prosedur pemulasaran jenazah pasien *probable* COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi sedangkan teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi alasan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta melakukan strategi komunikasi *Customer Relations* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan cara memastikan pesan diterima oleh komunikan, membina penerimaan pesan, dan menerapkan standar sebagai bentuk motivasi kegiatan.

**Kata kunci : Strategi Komunikasi, *Customer Relations*, Peningkatan Pelayanan**

## ABSTRACT

The Communication Strategy of the Customer Relations Department of Panti Rapih Hospital Yogyakarta for Handling Customer Complaints  
(A Descriptive and Qualitative Study of Customer Complaints Handling Regarding the Management of Potential COVID-19 Patients' Dead Bodies

By:

Maria Theresia Vita Puji

*This study aims to determine the communication strategy of Customer Relations at Panti Rapih Hospital in Yogyakarta in handling complaints related to the procedure for relocating the bodies of probable COVID-19 patients. The method used in this research is qualitative method. The data collection technique used in this study was through interviews, observation, documentation studies, while the data analysis techniques used consisted of data reduction, data presentation, and ended with drawing conclusions.*

*The results showed that the reason why Panti Rapih Hospital Yogyakarta did a Customer Relations communication strategy was to improve service to customers.*

*Based on the research that has been done, it can be concluded that the communication strategy of Customer Relations Panti Rapih Hospital Yogyakarta in handling customer complaints is done by ensuring the message is received by the communicant, fostering message acceptance, and applying standards as a form of motivation for activities.*

*Keywords: Communication Strategy, Customer Relations, Service Improvement*