



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Tgl. Pinjam

23 AUG 2007

Inventarisasi

: 632/TI/HD.8/2007

Klasifikasi

: RJ 658.8 KIK 07

Subyek

: Marketing Management



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi Teknik Industri

PERPUSTAKAAN

ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP

MANAGEMENT (CRM)

(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



Oleh:

Agustina Kiky Anggraini

03 06 03678

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2007

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul:

**ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
(Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)**

Disusun Oleh:

Agustina Kiky Anggraini (NIM: 030603678)

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Pada tanggal: 1 Agustus 2007

Pembimbing I



(Theodorus B. Hanandoko, S.T.,M.T.)

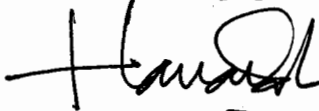
Pembimbing II



(Baju Bawono, S.T.,S.T.)

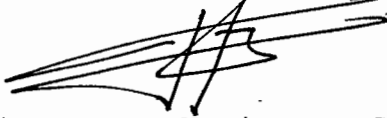
Tim Penguji:

Penguji I,



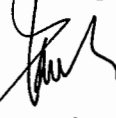
(Theodorus B. Hanandoko, S.T.,M.T.)

Penguji II,



(A. Tonny Yuniarto, S.T.)

Penguji III,



(Drs. A. Teguh Siswanto, M.Sc.)

Yogyakarta, Agustus 2007

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



(Paulus Murti Hartono, S.T., M.T.)

TEKNOLOGI INDUSTRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karena itu Aku berkata kepadamu,
apa saja yang kamu minta dan doakan,
percayalah bahwa kamu telah mendapatkannya,
maka hal itu akan diberikan kepadamu
(Mrk 11:24)*

Specially dedicated to:

Jesus Christ

My Lovely Mom and (✝)Dad

And also:

*Tanti yang bandel, mbah uti Puspo yang galak, mbah uti Sis yang penuh doa,
pakdhe2 dan budhe2, om2 dan tante2, all of my cousins especially dab joe untuk
studio Qbo selama aku kuliah, mas dony yang anter pergi kalo malem, mb yoan
and dab wied buat reparasi komputernya, dita n wulan yang pernah nemenin ke
panti rapih, my best friends rini perjalanan dalam penelitian ini tak kan terlupa,
binthe tukar pikiran yang jenius, dika yang sempet ilang, best bro anang yang
olwes ngedukung, nyindir2, nyebelin, Wibi n kel. mb Mela yang udah bantu
nyari responden, ari, nedy, pu2t yang ngasih semangat.*

MAWAR DAN RUMPUT LIAR

*Saat mawar mekar, bentuknya terlihat indah
Dengan congkaknya mengarungi hidup
Penuh olok pada rumput liar yang tiada bunga
Rumput memahami, dirinya tak secantik dan seindah mawar
Hidupnya di bawah, ditakdirkan untuk diinjak-injak
Tak seperti mawar yang di atas, ada untuk dilihat
Dibelai dan dicium harumnya
Rumput liar tahan dan tabah dengan segala olok sang mawar
Suatu hari datang seorang manusia
Diinjaknya rumput liar hingga berakhir hidupnya
Hari lain datang sepasang kekasih
Si laki-laki melihat sang mawar
Dipetik dan diberikannya kepada pujaan hati
Tiba-tiba sang bunga menjadi layu dan keriput
Iapun dibuang dan menangis
Dia jelek kini, diinjak-injak manusia yang lewat
Dipandangnya sekeliling dengan lemah
Matanya tertuju pada satu titik berwarna hijau
Tunas si Rumput Liar mulai tumbuh*

**Untuk semua yang menyayangiku,
Harapan selalu ada...
Tersenyumlah ketika sakit itu menghebat!**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kasih karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi dengan judul "ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)", ditulis untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari pihak lain, skripsi ini tak akan dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Parama Kartika Dewa, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing I.
4. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II.
5. Para dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk membaca dan menguji skripsi ini.
6. dr. ST. Arif Haliman, MPH, selaku Direktur RS. Panti Rapih Yogyakarta.

7. Bapak H. Giyanto, Kepala Rawat Inap RS. Panti Rapih Yogyakarta.
8. Bapak Yudi, Staf PDE RS. Panti Rapih Yogyakarta.
9. Bapak Riszat, Staf Personalia RS. Panti Rapih Yogyakarta.
10. Bapak(†) dan Ibu, yang selalu memberikan cinta, kepercayaan dan dukungan tiada henti.
11. Adikku, yang banyak mengalah selama pengerjaan skripsi ini.
12. Keluarga besar R. Puspowiharto dan R. VD. Siswantoharjono, yang selalu memberi dukungan.
13. Rini, Binthe, Dika, best friends that I ever had.
14. Ellen, Riccy, Widhy, Iac dan Priza, yang memberi semangat; Mas Deny & Banu (CRM dan Panti Rapih).
15. Mbak Mela n kcl., Wcebee, Ari, Mudika Donsela, Rm. Daris (ayat emas), Br. Marchell (buku SPSS).
16. APSK crew: Murni, Dewi, Evan, Nia, Wisnu, Halim, Mas Dar, n Bu Dewi, yang selalu memberi dukungan dan mengingatkan penulis untuk rajin menyusun skripsi.
17. Teman-teman TI 2003 di manapun kalian berada.
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juli 2007

Agustina Kiky Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Metodologi Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Penelitian Sekarang	9
BAB 3. LANDASAN TEORI	12
3.1. Customer Relationship Management	12
3.2. Strategi Kepuasan Pelanggan	23
3.3. Loyalitas Pelanggan	28
3.4. Skala Likert	30
3.5. Kesahihan dan Keandalan Butir	31
3.6. Analisis Diskriminan	36
3.7. Analisis Deskriptif	37

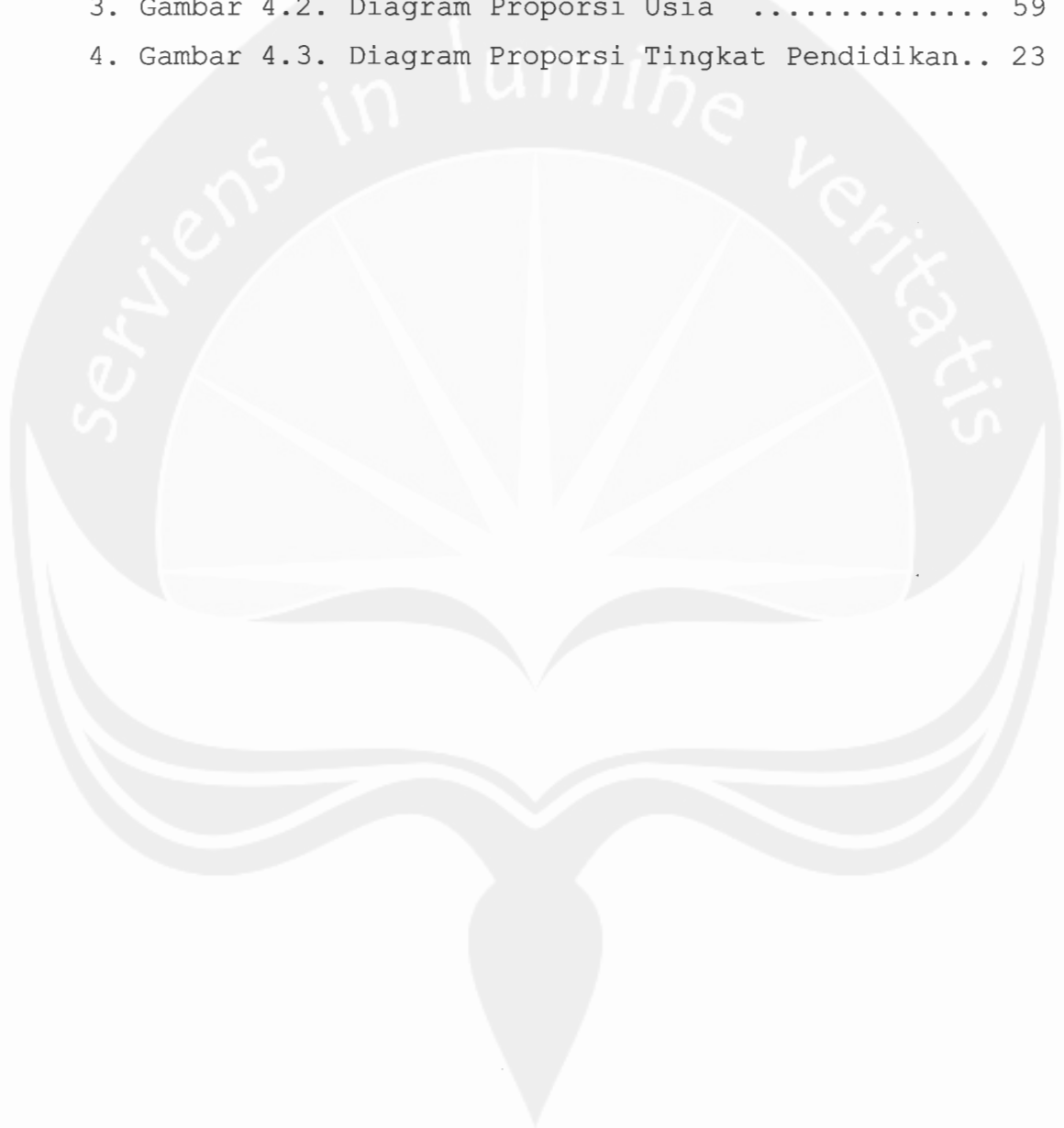
3.8. Diagram Pohon dan Diagram Matriks	38
BAB 4. PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	39
4.1. Profil Perusahaan	39
4.2. Profil Data	48
BAB 5. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	61
5.1. Kuesioner Pendahuluan	61
5.2. Kuesioner Penelitian	64
5.3. Analisis Diskriminan	65
5.4. Analisis Penerapan CRM	66
5.5. Diagram Pohon	72
5.6. Diagram Matriks	73
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1. Kesimpulan	81
6.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Sekarang	10
2. Tabel 3.1. Tahapan Pengembangan CRM	20
3. Tabel 4.1. Variabel-variabel Kuesioner Pendahuluan	49
4. Tabel 4.2. Pembagian Variabel-variabel dalam Tiga Dimensi CRM	56
5. Tabel 5.1. Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan ..	62
6. Tabel 5.2. Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan ..	63
7. Tabel 5.3. Uji Validitas Kuesioner Penelitian ...	64
8. Tabel 5.4. Analisis Deskriptif Dimensi Intelektual	67
9. Tabel 5.5. Analisis Deskriptif Dimensi Sosial ...	69
10. Tabel 5.6. Analisis Deskriptif Dimensi Teknologi	70
11. Tabel 5.7. Prioritas Diagram Matriks	79

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1. Metodologi Penelitian 5
2. Gambar 4.1. Diagram Proporsi Jenis Kelamin 58
3. Gambar 4.2. Diagram Proporsi Usia 59
4. Gambar 4.3. Diagram Proporsi Tingkat Pendidikan.. 23



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1: Kuesioner Pendahuluan	87
2. Lampiran 2: Hasil Kuesioner Pendahuluan	90
3. Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan	91
4. Lampiran 4: Kuesioner Penelitian	96
5. Lampiran 5: Hasil Kuesioner Penelitian	99
6. Lampiran 6: Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	102
7. Lampiran 7: Hasil Analisis Diskriminan Intelektual	104
8. Lampiran 8: Hasil Analisis Diskriminan Sosial	115
9. Lampiran 9: Hasil Analisis Diskriminan Teknologi	126
10. Lampiran 10: Hasil Analisis Deskriptif Intelektual	129
11. Lampiran 11: Hasil Analisis Deskriptif Sosial	133
12. Lampiran 12: Hasil Analisis Deskriptif Teknologi	137
13. Lampiran 13: Tabel r	138
14. Lampiran 14: Hasil Brainstorming	139
15. Lampiran 15: Diagram Pohon	143
16. Lampiran 16: Diagram Matriks	144

INTISARI

Customer Relationship Management (CRM) merupakan strategi bisnis yang tidak hanya meningkatkan volume transaksi, tetapi meningkatkan keuntungan, pendapatan, dan kepuasan konsumen. Tujuan penerapan CRM adalah mempertahankan pelanggan yang sudah ada dengan menciptakan keintiman dengan pelanggan.

Rumah Sakit Panti Rapih merupakan salah satu rumah sakit swasta besar di Yogyakarta. Seiring bertambahnya penduduk, kebutuhan jasa pelayanan kesehatan pun semakin berkembang. Banyak rumah sakit yang tumbuh di Yogyakarta, sehingga menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan strategi CRM di Rumah Sakit Panti Rapih dan untuk mendapatkan prioritas langkah perbaikan yang dapat dilakukan.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah Rumah Sakit Panti Rapih telah menerapkan CRM meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Prioritas langkah yang dapat dilakukan adalah memperhatikan hak pasien dan keluarga dengan tidak memaksakan suatu tindakan medis yang memang tidak dikehendaki, memberi sapaan menyenangkan dan ramah (misal memanggil orang tua dengan sebutan *eyang*), memberi tindakan yang benar-benar dibutuhkan pasien (tidak melayani permintaan yang tidak wajar misal operasi pergantian kelamin), dengan prosentase 3.37%.