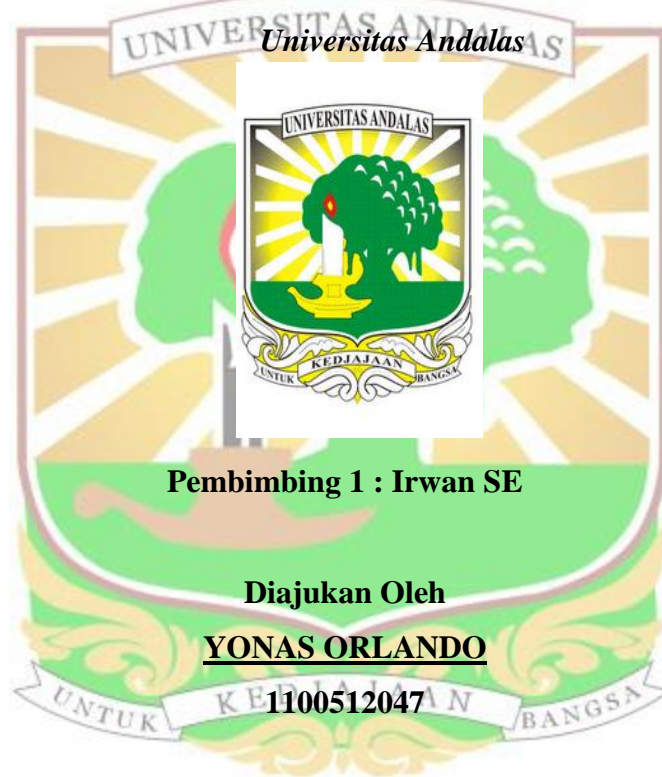


TUGAS AKHIR

**AKTIVITAS PELAYANAN PRIMA PADA SEMEN PADANG HOSPITAL DI
KOTA PADANG**

*Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diplomat III
Pemasaran Falkultas Ekonomi*



Pembimbing 1 : Irwan SE

Diajukan Oleh

YONAS ORLANDO

1100512047

**PROGRAM DIPLOMA III
BIDANG STUDI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2016

Abstrak

Seiring dengan tingginya kebutuhan terhadap pelayanan jasa dibidang kesehatan yang di inginkan oleh masyarakat Padang, maka banyak rumah sakit yang berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan jasanya kepada Pasiennya (pengunjung SPH). Ini dibuktikan dengan dedikasi sebuah rumah sakit swasta yang mencoba untuk memberikan pelayanan jasanya kepada masyarakat kota Padang dan sekitarnya. Rumah Sakit Semen Padang Hospital (SPH) memiliki perjalanan sejarah yang berawal dari tahun 1970, Semen Padang Hospital mulanya adalah sebuah klinik yang dibentuk pada tahun 1970. Klinik ini merupakan klinik kesehatan PT Semen Padang dan kemudian berubah menjadi unit biro kesehatan.

Seiring dengan kebutuhan akan layanan kesehatan, maka pada tahun 1997, unit biro kesehatan berkembang menjadi rumah sakit Semen Padang dibawah Naungan Yayasan SPH dijalankan oleh manajemen Semen Padang. Tidak cukup sampai disitu, pihak manajemen terus melakukan pengembangan dengan memberlakukan badan hukum yayasan Rumah Sakit Semen Padang menjadi Yayasan Semen Padang Hospital pada tahun 2009.

Sebagai bukti kinerja layanan yang berstandar kepada pasien, pada tahun 2012 Rumah Sakit Semen Padang sudah lulus penuh 3 tahun akreditasi nasional dengan lima bidang pelayanan kepada pasien. Dengan makin baiknya perkembangan Rumah Sakit Semen Padang tersebut maka penulis tertarik untuk menyatakan tentang pelayanan yang di berikananya kepada konsumen, apakah sudah sesuai dengan predikat yang didapatnya ?

Berdasarkan argumentasi tersebut, penulis mengambil judul “Aktivitas Pelayanan Jasa Kesehatan Semen Padang Hospital”.