

TUGAS AKHIR

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Untuk Mendorong Loyalitas Pelanggan

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya dengan data diri di bawah ini :

Nama : Renny Amelia

NIM : 1800512046

Jurusan : DIII Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul "***Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Untuk Mendorong Loyalitas Pelanggan***" merupakan karya orisinal yang saya susun sendiri. Jika terdapat unsur plagiasi sebagian atau seluruhnya karya ini saya bersedia bertanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 22 September 2021

Saya yang menyatakan,



Renny Amelia
NIM:1800512046

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Renny Amelia

No BP : 1800512046

Jenjang Pendidikan : Diploma III

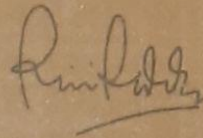
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : "PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM) PADA RUMAH SAKIT UMUM
MADINA BUKITTINGGI UNTUK MENDORONG
LOYALITAS PELANGGAN"

Telah diuji dan disetujui tugas akhir melalui komprehensif pada tanggal 19 Agustus 2021.

Padang, 22 September 2021

Pembimbing




Rini Rahmahdian, SE, MSE

NIP: 198204092095012002

Mengetahui :

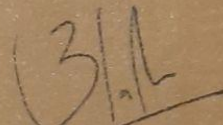
Koordinator Program Diploma III
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Dr. Rita Rahayu, SE., M.Si

NIP: 197509052000032002

Kepala Program Studi
Manajemen Pemasaran



Laela Susdhani, SE., M.Com

NIP. 197907022005012004

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Untuk mendorong Loyalitas Pelanggan”. Salawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada jurusan Ilmu D3 Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, Alhamdulillah penulis mendapat dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Dukungan serta bimbingan yang penulis dapatkan sangat membantu memberikan semangat serta energy positif dalam menyelesaikan tugas akhir ini dari awal hingga akhir penyusunan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Allah SWT, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Untuk kedua orang tua penulis, yaitu almarhum ayah (Nurdias) dan terkhusus mama tercinta (Erma) yang tak henti memberikan dukungan dan semangat penuh serta doa beliau, sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini sebaik dan sesegera mungkin.
3. Kepada saudara-saudara penulis yaitu Bg Arif, Bg Hardy dan Bg Fery yang selalu memberikan dukungan, doa, perhatian dan nasehat kepada penulis.

4. Ibu Dr. Rita Rahayu, SE, M.Si, CA selaku Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
5. Ibu Laela Susdiani, SE, M.Com selaku Kepala Program Studi Manajemen Pemasaran.
6. Ibuk Rini Rahmadian, SE, MSE sebagai dosen pembimbing yang sudah menyempatkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis yang merupakan hal yang sangat berarti bagi penulis dalam pembuatan tugas akhir ini serta selalu sabar dalam memberikan masukan kepada penulis.
7. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis sehingga mempermudah penulis dalam memahani dan menyelesaikan studi pada program studi Diploma III Manajemen Pemasaran serta kepada karyawan/ti Program Diploma III Universitas Andalas.
8. Karyawan/ti Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama kegiatan magang berlangsung.
9. Terimakasih banyak kepada teman-teman penulis Annisa Lutfiana, Suryani Putri, Defri Rahmazani, Mairista Suci, Melati Mayang Sari, Yusa Diyana, Muslimatul Aini, dan Riva Karina Aprilia yang sudah mendukung, membantu, memberi saran dan arahan pada penulis.
10. Kepada teman-teman Manajemen Pemasaran Angkatan 18 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas waktu yang telah kita lalui bersama, semoga jalinan silaturahmi kita akan tetap terjaga.
11. Terimakasih pada Allah SWT karna telah menghadirkan Dio Rahmad Putra untuk menjadi motivasi penulis melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, dan menjadi semangat di



masa-masa sulit penyelesaian tugas akhir ini, hingga penulis lebih terdorong untuk segera menyelesaikan tugas akhir dengan cepat.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka dengan segala kritik serta saran yang bermanfaat untuk masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih.



Padang, 21 September 2021

Penulis

Renny Amelia

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kala hari diganti senja,

Sang raja terang pun menyembunyikan wajahnya,

Di atas sana,

Semburat merah bercampur jingga,

Sadarkan betapa indahnya semesta.

Pujian ini kuhantarkan kehadiran engkau,

Yaa Allahu Yaa Rabbi,

Terimakasih atas segala rahmad dan karunia yang telah Engkau berikan,

Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kucintai,

Dengan segala ketulusan hati



Renny Amelia