

**PENGARUH PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN
PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG REMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata – 1



Penyusun:

RETNO WULANDARI

31001300213

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2017

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Wulandari
Nim : 31001300213
Fakultas : Bahasa dan Ilmu komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :
Pengaruh Pelaksanaan Penanganan Keluhan Dan Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang.

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila ada kemudian hari pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, September 2017

Penulis,

Retno Wulandari
NIM: 31001300213



HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Pelaksanaan Penanganan Keluhan Dan Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang**

Nama penyusun : Retno Wulandari

NIM : 31001300213

Fakultas : Bahasa dan Ilmu komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata-1



Hartono, S.S., M. Pd.

NIK: 201496038

Dosen pembimbing:

1. Trimannah, S.Sos, M.Si

2. Genta Maghvira, S.I.Kom, M.I.Kom :

Semarang, September 2017

Sekretaris Fakultas



Dian Marhaeni K, M.Si

NIK: 211108001



HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Pelaksanaan Penanganan Keluhan Dan Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Rembang**

Nama penyusun : Retno Wulandari

NIM : 31001300213

Fakultas : Bahasa dan Ilmu komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata-1

Semarang, September 2017



Hartono, S.S., M. Pd.

NIK: 201496038

Dosen penguji:

1. Mubarak S. Sos, M.Si

2. Trimannah, S.Sos, M.Si

3. Genta Maghvira, S.I.Kom, M.I.Kom

Sekretaris Fakultas

Dian marhadni K, M.Si

NIK: 211108001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Retno Wulandari
NIM : 31001300213
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi
Alamat Asal : Ds. Tansungan RT/01 RW/01
Kec. Kragan Kab. Rembang
No. HP / Email : 085225979973 / Retno.wulandari@std.unicsula.ac

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

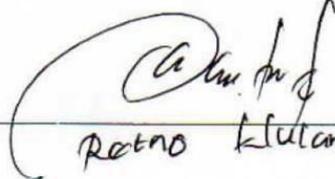
Pengaruh pelaksanaan penanganan keluhan dan pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor cabang Rembang

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 September 2017

Yang menyatakan,


Retno Wulandari

*Coret yang tidak perlu

MOTTO

Tiada hasil yang mengkhianati prosesnya.

“barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu

adalah untuk dirinya sendiri”.

(QS Al-ankabut 29:6)

*Belajarlal mengalah sampai tak ada seorangpun mampu mengalahkan mu,
Belajarlal merendah hingga tak ada seorangpun yang bisa merendahkan mu.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW, yang mengantar umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benerang seperti sekarang ini.

Kupersembahkan skripsi ini kepada

Ibuku tercinta Lasminah, dan ayahku Kastur Gunawan tanpa perjuangan dan doa beliau penulis tidak akan mampu bertahan dan mencapai gelar seperti sekarang ini, terima kasih telah menjadi orang tua yang telah mendukung dengan kasih sayang.

Terima kasih kakaku Diah A, yang selalu memberikan motivasi untuk segera wisuda, terima kasih adekku Putri A, Rahmad Dhanu, jadilah anak yang mampu membahagiakan orang tua mu melebihi kakak-kakaknya.

Sahabat-sahabatku

Fathin, Ulfa, Della, Nabila, Apri, Ninda, Putri, terima kasih atas dukungan, bantuan yang kalian berikan selama ini semoga kita tetap menjadi sahabat untuk selamanya.

Pembimbing Skripsiku

Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si dan ibu Genta Maghvira, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsiku, terima kasih ibu telah membimbing saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya, saya tidak akan pernah melupakan segala bantuan dan nasihat dari ibu selama ini

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karna dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Salawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kedzaliman menuju zaman kebenaran.

Alhamdulillah Rabbil'alamiin, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Pelaksanaan penanganan keluhan dan pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Kantor Cabang**

Rembang” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekstensi (S1) Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. H. Anis Malik Thoha Lc. MA.Ph.D selaku rektor Universitas Islam Sultan Agung.
2. Hartono, S.S., M. Pd. selaku Dekan Fakultas Bahasa Dan Ilmu Komunikasi, UNISSULA.
3. Ibu Trimannah, S.Sos, M.Si dan ibu Genta Maghvira, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga, dan seluruh keluarga besar di rumah terimakasih atas dukungan dan doa kalian.
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Bahasa Dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.

7. Muhammad Arifin yang selalu menemani, memberikan nasehat dan membantuku setiap saat.
8. Sahabat-sahabatku: Nurfi ulya, Ulfa, Della, serta teman-teman angkatan FIKOM 2013 terima kasih untuk persahabatan yang telah kalian berikan kepadaku, terima kasih untuk semua nasehat, perhatian yang telah kalian berikan untukku, kalian memberikan warna dalam hidupku, aku sayang kalian dan semoga persahabatan kita akan terus berlanjut selamanya.
9. Teman-teman kost ku di Pekunden yang aku sayangi (Nabila, Apri, Ninda, Putri) terima kasih untuk segala perhatian dan waktu yang kalian berikan untukku.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum, Wr, Wb.

Semarang, September 2017

Penulis,

Retno Wulandari