

**PENINGKATAN LOYALITAS MELALUI *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT, BRAND IMAGE* DAN  
KEPUASAN PASIEN**

(Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**MUHAMMAD ROFIUL A'LA**

**NIM : 30401310890**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN LOYALITAS MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT, BRAND IMAGE* DAN *KEPUASAN PASIEN***

**(Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)**

Disusun Oleh :

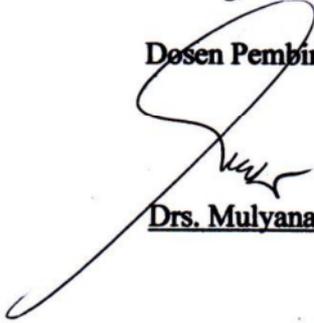
**MUHAMMAD ROFIUL A'LA**

**30401310890**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Maret 2018

Dosen Pembimbing

  
Drs. Mulyana, MSi

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

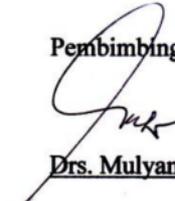
**PENINGKATAN LOYALITAS MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT, BRAND IMAGE DAN KEPUASAN PASIEN**  
(Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

Disusun Oleh :  
**MUHAMMAD ROFIUL A'LA**  
Nim : 30401310890

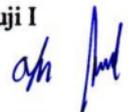
Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 23 Maret 2018

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

  
Drs. Mulyana, MSi

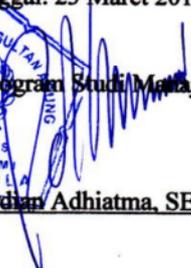
Penguji I

  
Nurhidayati, SE, MSi, Ph.D

Penguji II

  
Tri Wikaningrum, SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal. 23 Maret 2018

  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **Muhammad Rofiul A'la**

NIM : **30401310890**

Jurusan : **Manajemen**

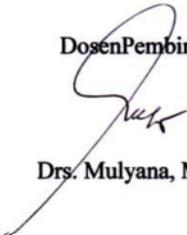
Fakultas : **Ekonomi UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "PENINGKATAN LOYALITAS MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, *BRAND IMAGE* DAN KEPUASAN PASIEN (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau tiru yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing

  
Drs. Mulyana, MSi

Semarang, Maret 2018

Yang Memberi Perovataan

