

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KUALITAS PELAYANAN RUANG RAWAT INAP VIP  
DI RSUD SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S2

Program Magister Manajemen



Disusun oleh :

**KUSMANTO**  
**NIM: 20401700005**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS SULTAN AGUNG  
SEMARANG 2019**

**Lembar Pengesahan Tesis**

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KUALITAS PELAYANAN RUANG RAWAT INAP VIP  
DI RSUD SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK**

Disusun Oleh :  
KUSMANTO  
NIM : 20401700005

Telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal 29 Maret 2019

**Susunan Dewan Penguji**

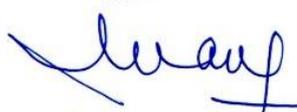
Pembimbing



an.

Dr. Ardian Adhiatma, SE, MM

Penguji I



an.

Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM

Penguji II



Hj. Nurhidayati, SE, M.SI, Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Tanggal 29 Maret 2019



Prof. Dr. Widodo, SE, M.Si  
Ketua Program Studi Magister Manajemen



PROGRAM PASCA SARJANA (S2)  
**MAGISTER MANAJEMEN**

Jl. Raya Kaligawe Km. 4 Po. Box 1054/SM Telp. 024-6583584 psw. 537 Semarang 50112

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.**

dan dimajukan untuk diuji pada : 29 Maret 2019, adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 29 Maret 2019

Yang memberi pernyataan

KUSMANTO

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis merangkap anggota tim penguji tesis:

Dr. H. Ardhian Adhiatma, SE, MM

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis:

Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis:

Hj. Nurhidayati, SE, M.Si, Ph.D

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahamat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan tesis yang berjudul “Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini banyak mendapatkan bantuan baik materiil maupun moril dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Ardian Adhiatma, SE,MM., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penyusunan tesis;
2. Ibu Prof.Dr.Hj.Wuryanti,MM , selaku penguji dan pembimbing dalam kesempurnaan tesis
3. Ibu Hj.Nurhidayati,SE,M.Si,Ph.D, selaku penguji dan pembimbing dalam kesempurnaan tesis
4. Bapak Ir Prabowo Setiawan,MT,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
5. Ibu Olivia Fachrunnisa,SE,Msi,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
6. Bapak Prof,Dr.Widodo, SE,MSi, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang;

7. dr. Deby Armawati, Sp.M, selaku Direktur RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang memberikan ijin lokasi penelitian;
8. Dosen dan staf pegawai Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
9. Seluruh Karyawan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang membantu proses penyusunan tesis;
10. Istri dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga dapat selesai dalam penyusunan tesis;
11. Dan seluruh teman-teman seangkatan dan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penyusunan tesis.

Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat dan dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Semarang, 29 Maret 2019

**K U S M A N T O**

## **MOTTO**

***“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)***