

**MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG MELALUI CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN ROHANI DENGAN
MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC
(STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Moh Firman Hidayah

Nim : 30401210569

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI
CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ROHANI
DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC
(STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN
AGUNG SEMARANG)**

Disusun Oleh :

Moh Firman Hidayah

NIM : 30401210569

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 13 September 2019

Pembimbing,



Dr. H. Moch Zulfa, MM

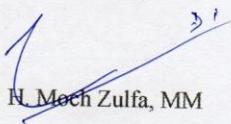
**MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI
CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ROHANI
DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC
(STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN
AGUNG SEMARANG)**

Disusun Oleh :
Moh Firman Hidayah
NIM : 30401210569

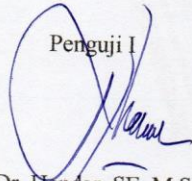
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 13 September 2019

Susunan Dewan Penguji

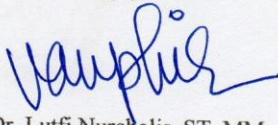
Pembimbing


Dr. N. Moch Zulfa, MM

Penguji I


Dr. Hendar, SE, M.Si

Penguji II


Dr. Lutfi Nurcholis, ST, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 13 September 2019




Dr. H. Ardhan Adhiatma, MM
Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua
- ❖ Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil
- ❖ "Lakukanlah semua kegiatanmu/usahamu dengan niat ibadah karena Allah S.W.T maka tidak akan pernah ada kata susah, karena hasil tidak akan pernah mengkhianati sebuah proses dan Jangan lupa mintalah do'a restu kepada kedua orang tua, karena ridhoNya Allah adalah ridho dari kedua orang tua."

Persembahan :

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa bahagia penulis persembahkan skripsi ini untuk :

- ✓ Allah SWT
- ✓ Kedua Orang tua dan Calon Istri Tersabar
- ✓ Keluarga, sahabat dan teman-teman FE Unissula
- ✓ Almamater Fakultas Ekonomi Unissula
- ✓ Semua teman teman Unissula angkatan 2012

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moh Firman Hidayah

Nim : 30401210569

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ROHANI DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC (STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 13 September 2019, adalah hasil karya saya.

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, tiru atau 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. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 13 September 2019

Dosen Pembimbing



Dr. H. Moch Zulfa, MM

Yang Memberi Pernyataan



Moh Firman Hidayah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moh Firman Hidayah

NIM : 30401210569

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Jl. Ir. H. Juanda KM.4 Blok Masjid Desa Singaraja RT/RW 08/02
Kecamatan Indramayu Kabupaten Indramayu Jawa Barat 45218

No. HP / Email : 0895341656924 / mohfirmanhidayah8@gmail.com

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

MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ROHANI DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIK
(Studi Kasus Pada Pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)

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, 11 Oktober 2019



menyatakan,

Moh Firman Hidayah
30401210569

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat mengajukan Skripsi ini dengan judul : **”MODEL PENINGKATAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MELALUI CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ROHANI DENGAN MEDIASI KEPUASAN HOLISTIC (STUDI KASUS PADA PASIEN RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)”** ini dapat selesai dengan baik.

Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini kepada :

1. Dr. H. Moch Zulfa, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dan sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberika bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Keluarga tercinta : Bapak, Ibu dan Saudara yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberi nasehat-nasehat yang membuat saya lebih semangat untuk menyelesaikan Skripsi ini.

6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 13 September 2019

Penulis,

Moh Firman Hidayah