

**PENGARUH KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP BRAND
EQUITY TENTANG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata – 1
Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung**



Penyusun:

MUHAMMAD KHANIF

31001600381

**FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Khanif
NIM : 31001600381
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP *BRAND EQUITY* TENTANG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

Adalah murni penelitian dan karya saya sendiri, bukan merupakan skripsi atau karya ilmiah orang lain. Adapun bagian-bagian penelitian ini yang saya kutip dari penelitian orang lain saya sertakan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari surat pernyataan ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar akademik.

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

Semarang, 21 Agustus 2020
Penulis,



Muhammad Khanif
31001600381

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: **PENGARUH KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP BRAND EQUITY TENTANG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Penyusun : Muhammad Khanif

NIM : 31001600381

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata I

Semarang, 21 Agustus 2020

Penulis,



Muhammad Khanif
31001600381

Dosen Pembimbing:

1. Mubarok, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 08 002

(.....)

2. Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si
NIK. 2111 08 002

(.....)

Dekan



Hartono, S.S., M.Pd.
NIK. 201496038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: **PENGARUH KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP BRAND EQUITY TENTANG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

Penyusun : Muhammad Khanif

NIM : 31001600381

Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata 1

Semarang, 21 Agustus 2020
Penulis,



Muhammad Khanif
31001600381

Tim Penguji

1. **Ketua Penguji:**
Made Dwi Adnjani, M.Si., M.I.Kom (.....)
NIK. 211 09 006
2. **Anggota Penguji 1:**
Mubarok, S.Sos., M.Si (.....)
NIK. 2111 08 002
3. **Anggota Penguji 2:**
Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si (.....)
NIK. 2111 08 002



Dekan


Hartono, S.S., M.Pd.
NIK. 201496038

MOTTO

“ Besarnya rasa takut itu sesuai dengan kapasitas ilmunya.”

- *Imam Syafi'i*

“ Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan. Terus berkarya dan berkejalalah yang membuat kita BERHARGA.”

- *KH. Abdurrahman Wahid*

“ Menyepi itu penting, supaya kamu benar-benar bisa mendengar apa yang menjadi isi dari keramaian.”

- *Emha Ainun Nadjib*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin

Segala puji bagi Allah SWT atas segala karunia dan berkahnya. Terimakasih Ya Allah, sebuah perjuangan tidaklah mudah, dan melalui ini engkau ajarkan arti kesabaran dan keikhlasan. Doa yang terucap telah engkau kabulkan sehingga memberikan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini tanpa kendala yang berarti.

Mamak dan Bapak tercinta, terimakasih atas segala yang kalian berikan. Kasih sayang, materi, doa, bahkan teguran, aku yakin semua adalah yang terbaik untukku. Dan aku bersyukur memiliki kalian sebagai orang tua.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya, sholawat dan salam senantiasa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP BRAND EQUITY TENTANG RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Hartono, S.S., M.Pd selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Agung untuk Dosen yang telah senantiasa sabar dalam memberikan materi perkuliahan dan untuk karyawan yang telah memberikan pelayanan secara baik.
4. Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si dan Ibu Dian Marhaeni K, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan.
5. Orang tua saya, Bapak Sudarno dan Ibu Puryati yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk saya.
6. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Ibu Evin Listio Hermanti, Bapak Chanif Miftahuddin dan seluruh karyawan Humas maupun Kemitraan yang telah memberikan dukungan dan menemani penulis ketika terjun di lapangan.
8. Komting Hadyan Wisnu Hawari dan teman-teman angkatan 2016 serta kakak-kakak tingkat maupun adik-adik tingkat yang selalu memberikan semangat satu sama lain.
9. Itsnaini Nur Laila, Muhammad Lukmanul Khakim, Ahmad Subhan, dan Riko Ferdia yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Semarang, 26 Juli 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap *Brand Equity* Tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung” dapat terselesaikan. Tanpa adanya usaha dan doa tentu penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan pada tingkat Strata-1. Selama menyusun skripsi penulis menghadapi berbagai rintangan, namun dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, penulis tetap berusaha agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberi masukan dalam proses penyelesaian penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat dinilai dengan baik dan berguna untuk pembaca maupun peneliti selanjutnya. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga kritik dan saran masih sangat diperlukan. Terima Kasih.

Semarang, Agustus 2020
Penulis

Muhammad Khanif
NIM.31001600381