

**ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASAR  
KUALITAS LAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD AUDI BELMIRO REINALDO**

**NIM : 30401612249**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEMARANG**

**2019**

**Halaman Pengesahan**

**Usulan Penelitian untuk Skripsi**

**ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASAR KUALITAS  
LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS**

**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD AUDI BELMIRO REINALDO**

**NIM : 30401612249**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan

Sidang panitia ujian penelitian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2019

Pembimbing,



Dra. Sri Ayuni, Msi.

# ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASAR KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS

Disusun Oleh :

MUHAMMAD AUDI BELMIRO REINALDO  
NIM : 30401612249

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 2019

## Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dra. Sri Ayuni, Msi.  
NIK. 220493036

Penguji I

Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM.  
NIK.

Penguji II

Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM.  
NIK.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Tanggal 2019

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM.  
NIK. 210499042

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Audi Belmiro Reinaldo  
NIM : 30401612249  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASAR KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS” dan diajukan untuk diuji pada tanggal, 2019 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atas keseluruhan tulisan saya, meniru 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, dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 2019

Yang memberi pernyataan



Muhammad Audi Belmiro Reinaldo

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisa Kepuasan Layanan Berdasar Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus”**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulisan Pra Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak Ir. H. Prabowo Setiyawan, MT.,Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung.
3. Ibu Dr. Olivia Fachrunnisa, SE, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM., selaku Ketua Prodi Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Ibu Dra. Sri Ayuni., selaku dosen pembimbing yang selama ini penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, dukungan serta arahan dalam menyempurnakan Pra Skripsi ini.

6. Ibu Dr. Mutamimah, SE, MSi., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan masukan dan arahan selamaperwalian.
7. Kedua orang tua, bapak dan ibu atas doa restu, kasih sayang, kesabaran dan dukungan moral untuk menyempurnakan proses penyusunan Skripsi ini.
8. Sahabat terbaik saya yaitu Lindo, Fardian, Fajar, Fico, Arry, Alfi, Ichsan, Arif, Rio, Fadil, Afan, Tulus, Reza, Bintang, Aksa, Naufal, danIlham.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan pikirannya untuk bekerja sama dalam mengisi kuesioner penelitian.
10. Segenap Manajemen Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang telah membantu penulis mengumpulkan data di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan Pra Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan Pra Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Pra Skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 2019

Penulis,

Muhammad Audi Belmiro Reinaldo

NIM : 30401612249