

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT BEROBAT DI BLUD RS H.M  
DJAFAR HARUN KOLAKA UTARA**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata - 1**

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Penyusun:**

**Nama : Andi Safaat Amrus**

**NIM : 102110073**

**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang  
2016**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andi Safaat Amrus  
Nim : 102110073  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

***Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan masyarakat berobat di BLUD  
RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara***

adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, 28 Maret 2016

Yang Tertanda



Andi Safaat Amrus  
NIM. 102110073

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Berobat Di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara**

Nama Penyusun : Andi Safaat Amrus

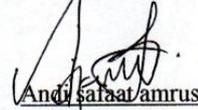
NIM : 102110073

Fakultas : Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata -1**

Semarang, 28 Maret 2016

Peneliti



Andi Safaat Amrus

102110073

**Dosen pembimbing:**

1. Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom

: .....

2. Trimamah, S.Sos, M.Si

: .....



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Berobat Di BLUD RS H.M Djafar Harun Kolaka Utara**

Nama Penyusun : Andi Safaat Amrus

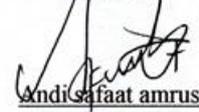
NIM : 102110073

Fakultas : Ilmu Komunikasi

**Dinyatakan sah telah lulus skripsi pendidikan strata -1**

Semarang, 28 Maret 2016

Peneliti



Andi safaat amrus

102110073

**Dosen penguji :**

1. Mubarok, S.Sos, M.Si

2. Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom

3. Trimannah, S.Sos, M.Si



## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah  
dengan sungguh sungguh urusan yang lain.  
Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.*

(Surat Al Insyirah: 6-7)

*“Kita adalah apa yang kita lakukan secara berulang – ulang.  
Mengasahnya, hingga bukan lagi suatu tindakan, tapi kebiasaan”*

(Aristoteles)

*“Barang siapa yang harinya lebih baik dari hari kemarin dia  
termasuk orang yang beruntung”*

(Al Hadis)

*“Tujuan besar dari pendidikan bukan pengetahuan, tapi tindakan  
(aksi)”*

(Herbert Spencer)

*“Sukses adalah kemampuan untuk pergi dari suatu kegagalan  
tanpa kehilangan semangat”*

(Sir Winston Churchill)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam. Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, sebab hanya dengan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi sederhana ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan keharibaan baginda tercinta Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kedzaliman menuju zaman kebenaran yang sesungguhnya.

### *Kupersembahkan karya sederhana ini kepada*

Ibundaku tercinta Andi Rosmiati dan Ayahanda Amrullah, lewat doa restu dari beliau berdua anakmu ini dapat berjuang, diberikan kesehatan, dimudahkan rizeki dan segala urusan selama menempuh pendidikan.

Kakakku Andi haerun amrus, ST, Andi haeria amrus, Andi haekal amrus, sos, Andi haeril amrus, Andi afif amrus,ST, Andi multasyam,Amd,keb, dan adikku Andi fadelia amrus, Andi baso amrus, Andi yusril amrus yang telah memberi semangat, doa dan tawa selamat menuliskan skripsi ini.

### *Sahabat-sahabatku*

Asdin,tri, ino,yusrif,abson,suriono,anarida,jefri,hafit,isol,fera, avi,rahma,kiki,tiwi, anianti,delizar,alvi,ita,candra, haris, ahmad,afrisal,fahri,ibo,enjes, fikri,ancule,idin,hajarulah, walid,takdip,fadil,tasrif,ria,wanti, esse,ati, wawan,saling,goleng,irfan,boski,takdir,wandi,aco, terima kasih atas dukungan, bantuan, suport, keceriaan, selama ini semoga kita tetap menjadi sahabatselamanya.

### *Dosen Pembimbing Skripsiku*

Ibu Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.kom dan Ibu Trimannah,S.Sos,M.Si selaku dosen pembimbing skripsiku, terima kasih banyak...bu..., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari ibu selama membimbing saya.

### *Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi*

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.....