

**MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN BERBASIS  
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MELALUI  
CITRA PERUSAHAAN  
(Studi pada RSUD Sunan Kalijaga Demak)**

**Skripsi  
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Muh Fahrur Hadi**

**Nim : 30401210576**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2017**

**MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN BERBASIS KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MELALUI CITRA  
PERUSAHAAN**

Disusun Oleh :

Muh. Fahrur Hadi

NIM : 30401210576

Telahi dipertahankan di depan penguji

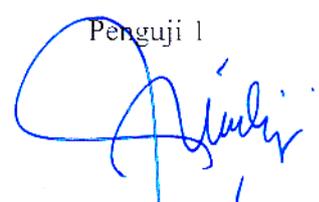
Pada tanggal 24 Maret 2017

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing,

  
Prof. Dr. Hj. Tatik Nurhayati, SE, MM

Penguji I

  
Dr. Hj. Siti Sumiati SE, MSi

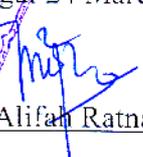
Penguji II

  
Agus Sobari SE, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 24 Maret 2017

  
Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh Fahrur Hadi  
NIM : 30401210576

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Meningkatkan loyalitas pasien berbasis kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui citra perusahaan"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **24 Maret 2017**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

Semarang, 24 Maret 2017  
Yang memberi pernyataan,



Moh Fahrur Hadi

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Fahrur Hadi

---

NIM : 30401210576

---

Program Studi : Manajemen

---

Fakultas : Ekonomi

---

Alamat Asal : Ds. Boyolali Rt/Rt 03/01 kec. Gajah kab. Demak

---

No. HP / Email : 085602565899 / fahrurhadi04@gmail.com

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* dengan judul :  
Meningkatkan Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan melalui Citra  
Perusahaan

---

---

---

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, 07 April 2017

Yang meny



Muh. Fahrur Hadi

\*Coret yang tidak perlu

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“ siapa yang sungguh – sungguh pasti akan mendapatkannya “, untuk mencapai apa yang di cita – citakan perlu adanya suatu usaha kesungguhan dari dalam diri dan suatu perbuatan yang nyata “.

**Skripsi ini ku persembahkan untuk :**

- 1. Keluargaku tercinta terutama kedua orang tuaku bapak dan ibuku serta kakak – kakakku dan adikku tercinta**
- 2. Saudara – saudara keluarga besarku**
- 3. Almamaterku tercinta Unissula.**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat yang diberikan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk Skripsi yang berjudul **MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN BERBASIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MELALUI CITRA PERUSAHAAN**. Adapun penyusunan Pra Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, bimbingan, petunjuk, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Tatiek Nurhayati, MM selaku Dosen Pembimbing pra skripsi yang sabar telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi, semangat dan koreksi sehingga pra skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Segenap dosen dan seluruh karyawan program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung terimakasih atas ilmu, pengetahuan, dukungan dan bantuannya kepada penulis.
5. Yang tercinta dan terhormat untuk kedua orang tua saya, yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materiil, serta do'a dan kasih sayang yang tulus. Serta saudara-saudara kandungku yang selalu membantu dan memotivasi untuk lebih baik lagi. Terimakasih, ini adalah sebagian kecil hal yang ingin saya persembahkan untuk membahagiakan kalian.
6. Sahabat-sahabatku, serta teman-teman manajemen dan akuntansi 2012 terimakasih atas do'a, motivasi, semangat, perhatian dan kebersamaan yang kalian berikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan pra skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan pra skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 24 maret 2017

Penulis.

  
Muh Fahrur Hadi