

**ANALISIS PENGARUH DUKUNGAN PELANGGAN,  
KEAMANAN PELAYANAN, KEHANDALAN  
KESELAMATAN, KINERJA PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada rumah sakit islam di kota Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana  
Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung



Disusun Oleh:

Luqman Effendi Yusuf

Nim : 30401310844

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

**HALAMAN PENGESAHAN  
USULAN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH DUKUNGAN PELANGGAN, KEAMANAN  
PELAYANAN, KEHANDALAN KESELAMATAN, KINERJA  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada  
rumah sakit islam di kota Semarang)**

Disusun Oleh :

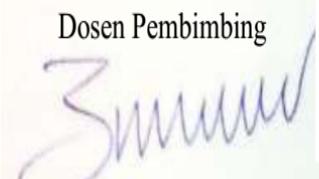
Luqman Effendi Yusuf

NIM : 30401310844

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian penelitian Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 16 Maret 2017

Dosen Pembimbing



®<sub>0012B1</sub>

Drs. H. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH DUKUNGAN PELANGGAN,  
KEAMANAN PELAYANAN, KEHANDALAN  
KESELAMATAN, KINERJA PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada rumah sakit islam di kota Semarang)**

Disusun Oleh:

**Luqman Effendi Yusuf**

**NIM : 30401310844**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 31 Maret 2017

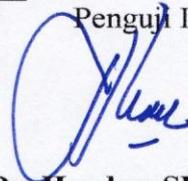
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



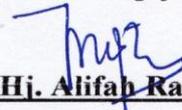
**Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D**

Penguji I



**Dr. Hendar, SE. MSi**

Penguji II



**Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal 31 Maret 2017



**Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM**  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Luqman Efendi Yusuf**  
NIM : **30401310844**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Analisis pengaruh dukungan pelanggan, keamanan pelayanan, kehandalan, keselamatan kinerja pelayan terhadap kepuasan konsumen “** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **31 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 ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. Bejo Santoso, MT, Ph.D

Semarang, 31 Maret 2017  
Yang memberi pernyataan,



Luqman Efendi Yusuf

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

### **MOTTO**

- Ridho Allah adalah ridhonya kedua orang tua.
- Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

### **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, hanya dengan rahmat hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini.

Karya ini dipersembahkan untuk :

- Bapak dan ibu tercinta, terimakasih atas waktu, tenaga, materi dan doanya yang selalu menyertaiku
- Adikku tersayang, yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan studiku tepat waktu
- Untuk Hana Nabila Syifa, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan motivasinya selama ini
- Teman-temanku semua, terimakasih telah sama-sama berjuang dalam perkuliahan ini yang penuh rintangan.
- Almamater.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pra skripsi atau penelitian dengan judul: ANALISIS PENGARUH DUKUNGAN PELANGGAN, KEAMANAN PELAYANAN, KEHANDALAN KESELAMATAN, KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada rumah sakit islam di kota Semarang) dengan baik. Praskripsi ini disusun guna memenuhi syarat melanjutkan program strata satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Penulis menyadari pada penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan, dan penulis berharap penelitian ini dapat disempurnakan oleh mahasiswa yang akan mengadakan penelitian atau menulis pra skripsi selanjutnya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan praskripsi ini, yaitu ;

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Drs. Bejo Santoso, MT, Ph.D selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.

4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Unissula Semarang atas ilmu, bantuan, dan bimbingannya.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
6. Seluruh teman teman kelas D manajemen angkatan 2013 yang selalu memberi semangat dalam perkuliahan dan penulisan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan seluruh perhatian, tenaga, kasih sayang, do'a dan juga materi yang tidak terhingga. Dek dhani yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta kasih sayangnya, yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan pra skripsi ni. Karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Semoga pra skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 16 Maret 2017

Penulis

Luqman Effendi Yusuf