

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
JALAN MELALUI KOMITMEN DAN *CORPORATE IMAGE*  
DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG (RSI-SA)  
SEMARANG**

Skripsi  
Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1  
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

**Munafi'ah**  
**NIM. 30401310891**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Munafi'ah

NIM : 30401310891

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN MELALUI KOMITMEN DAN *CORPORATE IMAGE* DI RUMAH SAKIT SULTAN AGUNG (RSI-SA) SEMARANG**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 03 April 2017



Munafi'ah

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi**

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
JALAN MELALUI KOMITMEN DAN *CORPORATE IMAGE*  
DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG (RSI-SA)  
SEMARANG**

Disusun Oleh:  
Munafi'ah  
NIM : 30401310891

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 16 Februari 2017

Pembimbing



Drs. Mulyana, M.Si

**Halaman Persetujuan**

**MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
JALAN MELALUI KOMITMEN DAN *CORPORATE IMAGE*  
DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG (RSI-SA)  
SEMARANG**

Disusun Oleh :

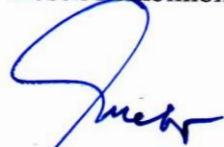
Munafi'ah

NIM. 30401310891

Telah di pertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 24 Februari 2017

**Susunan Dewan Penguji**

Dosen Pembimbing



Drs. Mulyana, M.Si

Dosen Penguji I,



Moch. Tholib, SE, M.Si

Dosen Penguji II,



Drs. H. Noor Kholis, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 24 Februari 2017



Drs. H. Alifia Retnowati, MM

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Munafiah**  
NIM : **30401310891**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "Membanangun kepercayaan dan

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Munafi'ah
NIM	:	30401310891
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi
Alamat Asal	:	Ds. Mojorembun RT 06 RW 03 kec. Kradenan kab. Blora
No. HP / Email	:	085741704388/ Munafiah44@gmail.com

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu memohon dan mengharap.”*

*(QS. Al-Insyirah :6-8)*

*Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan”  
(Mario Teguh)*

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Kedua Orang tua saya tercinta, Ibu dan Bapak*

*Yang senantiasa memberikan motivasi*

*setiap waktu yang engkau berikan selama ini.*

*Untuk Sahabat dan Teman tersayang, terimakasih  
untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita  
lewati bersama .*

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu’alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan pra skripsi dengan judul “**Membangun Kepercayaan dan Loyalitas**

**Pasien Rawat Jalan Melalui Komitmen dan *Corporate Image* di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (RSI-SA) Semarang”.**

Penulisan pra skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan pra skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. 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. Mulyana, M.Si Selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan serta saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Unissula 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. Bapak dan Ibu yang selalu berjuang dalam memberikan tenaga, do'a, dukungan, dan semangat serta kasih sayangnya yang tidak dapat terhitung



kepada penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan pra skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan kedua orang tua.

7. Sahabat tulip yang selalu mendukung dan bersama-sama dalam susah senang selama tujuh semester ini.
8. Teman-teman seperjuangan kelas D tahun akademik 2013/2014 dan seluruh teman kuliah di Unissula.
9. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang,

Penulis

Munafi'ah