

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Sosial Islam
(S.Sos.I)**



OLEH

ANIK TRISNAWATI

NIM: B04211007

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN KELEMBAGAAN ISLAM

2015

PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anik Trisnawati

NIM : B04211007

Program Studi : Manajemen Dakwah

Peminatan : Kelembagaan Islam

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Tahun : 2015

Jenjang : Sarjana

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “ PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUMAH SAKIT SEMEN GRESIK “.

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sangsi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 26 Juli 2015



(Anik Trisnawati)

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

“Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik”

yang disusun oleh :

Nama : Anik Trisnawati

NIM : B04211007

Prodi : Manajemen Dakwah

Minat Studi : Manajemen Kelembagaan Islam

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Surabaya, 11 Juli 2015

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing,



Dr.H. Ah. Ali Arifin,MM

(NIP. 196212141993031002)

PENGESAHAN TIM PENGUJI


Skripsi yang disusun oleh **Anik Trisnawati** ini telah dipertahankan
didepan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 12 Agustus 2015

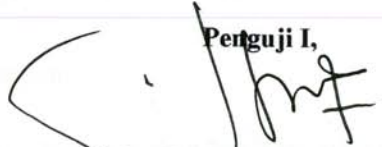
Mengesahkan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dekan,


Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 195801131982032001

Penguji I,


Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

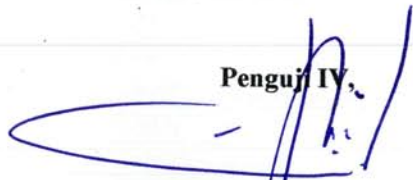
Penguji II,


Deasy Tantriana, MM.
NIP. 198312282011012009

Penguji III,


Drs. M. Taqwim Suji, M.Pd.I
NIP. 195104241979031005

Penguji IV,


Dra. Imas Maesaroh, Dip.I.M-Lib., M.Lib., Ph.D.
NIP. 196605141992032001