

**PENGARUH MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DIVISI REGIONAL VII**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Sosial Islam (S.Sos.I)**



Oleh :

**EKA YULIANI**

**NIM : B74211070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

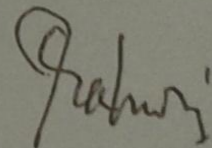
**2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Eka Yuliani  
Nim : B74211070  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Peminatan : Kelembagaan Islam  
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
Judul : Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap  
Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional  
VII

Surabaya, 26 Juli 2015

Dosen Pembimbing



Drs. H. Abd. Rahman Chudlori, MM

NIP.195111041980031001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang disusun oleh **Eka Yuliani** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 06 Agustus 2015

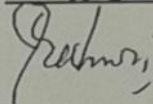
**Mengesahkan**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

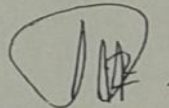
  
Dekan,  
  
**Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si**  
**Nip. 19581131982032001**

**Penguji I,**



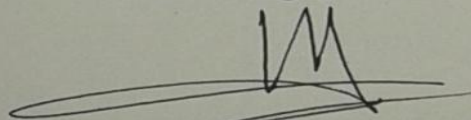
**Drs. H. Abd. Rahman Chuldori, MM**  
**Nip. 195111041980031001**

**Penguji II,**



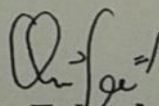
**Deasy Tantriana, MM**  
**Nip. 198312282011012009**

**Penguji III,**



**Drs. M. Taqwim Suji, M.Pd.I**  
**Nip. 195104241979031005**

**Penguji IV,**



**Aun Falestien Faletehan, MHRM**  
**Nip. 198205142005011001**

## PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Yuliani

NIM : B74211070

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi tersebut belum diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
2. Skripsi tersebut benar-benaar hasil karya mandiri penulis dan bukan merupakan jiplakan atau plagiasi atas karya orang lain
3. Penulis bersedia menanggung semua konsekuensi hukum bila ternyata dikemudian hari diketahui atau terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa skripsi tersebut merupakan hasil plagiasi.

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

Surabaya, 26 juli 2015

METERAI  
TEMPEL  
TGL 20  
A7DF9ADF067539463  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
(Eka Yuliani)