

**PENGARUH PELAYANAN LOGISIK TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT ISLAM SITI HAJAR SIDOARJO**

SKRIPSI

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

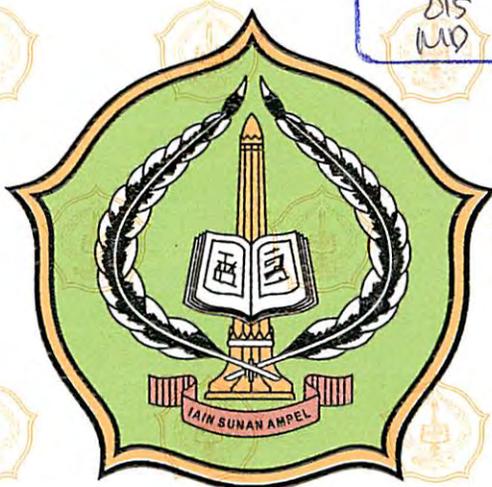
No. KLAS

D-2012
F
DIS
M9

No. REG : D-2012/170/05

ASAL BUKU :

TANGGAL :



Oleh :

INDRIATI ENI KUSRINI

NIM: B04208012

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH**

2012

**PENGARUH PELAYANAN LOGISIK TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT ISLAM SITI HAJAR SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Sosial Islam (S.Sos.I)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah**

Oleh :

INDRIATI ENI KUSRINI
NIM: B04208012

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
2012**

Pernyataan Pertanggungjawaban Otentisitas Skripsi

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Indriati Eni Kusriani

Nim : B04208012

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi ini:

- a. Skripsi ini belum pernah diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi dimanapun untuk mendapatkan gelar akademik.
- b. Skripsi ini benar-benar hasil karya mandiri penulis dan bukan merupakan jiplakan atau plagiasi atau karya orang lain
- c. Penulis bersedia menanggung semua konsekuensi hukum bila ternyata dikemudian hari diketahui atau terbukti secara sah.



Indriati Eni Kusriani

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh INDRIATI ENI KUSRINI ini telah diperiksa
dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 17 Juli 2012

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ali Arifin', written over a large, faint circular stamp or watermark.

Drs. Ali Arifin, MM
NIP. 1962 1214 1993 03 1002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

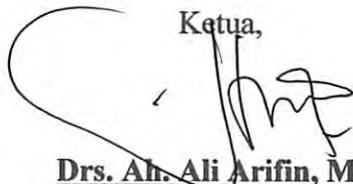
Skripsi oleh INDRIATI ENI KUSRINI ini telah dipertahankan
di Depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 17 Juli 2012
Mengesahkan Institut Agama Islam Sunan Ampel
Fakultas Dakwah



Dekan,

Dr. H. Aswadi, M.Ag
NIP. 1960 0412 1994 03 1001



Ketua,

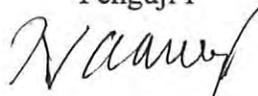
Drs. Ali Ali Arifin, MM
NIP. 1962 1214 1993 03 1002

Sekretaris



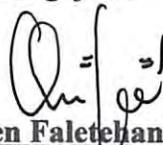
Deasy Tantriana, MM
NIP. 1983 1228 2011 01 2009

Penguji I



Drs. H. A. Isa Anshori, M.Si
NIP. 1953 0421 1979 03 1021

Penguji II



Aun Falestien Faletchan, MHRM
NIP. 1982 0514 2005 01 1001

Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relation release*. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas, mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau Rumah Sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

