



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN DI RUMAH SAKIT
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Daffa Praditya
2017021014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN DI RUMAH SAKIT
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Manajemen Pada Fakultas Humaniora dan
Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Daffa Praditya

2017021045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGETERHADAP*
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN**

Nama Mahasiswa : DAFFA PRADITYA
NIM : 2017021014
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 11 Jun 2021 Menyetujui:

Pembimbing Utama



Dr. Hastuti Naibaho S.E., M.Si
NIP: 02.0118.001

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., Cisma., CPM
NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP
KEPUASAN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

Daffa Praditya

2017021014

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal:

Pembimbing:	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Hastuti Naibaho S.E.,M.Si</u> NIP : 02.0118.001		<u>08 – 07 – 2021</u>
Dosen Penguji: <u>(Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> <u>S.S., M.SI., CISMA., CPM)</u> NIP. 08.0818.016		<u>08 – 07 - 2021</u>
<u>Dr. Anil Dawan. S.Th.,M.Th</u> NIP :08.072.013		<u>08 – 07 - 2021</u>

Mengetahui:

Kepala Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



(Dr. Yohanes Totok Suyoto,
S.S., M.SI., CISMA., CPM)
NIP. 08.0818.016
Tanggal:11/07/2021



(Dra.Clara Evi C. Citraningtyas,
M.A., Ph.D.)
NIP. 08.0920.027
Tanggal:11/07/2021

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Daffa Praditya
Nomor Induk Mahasiswa : 2017021014
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi/Tugas Akhir saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi/Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi/Tugas Akhir saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mustinya.

Tangerang Selatan, 11 Juni 2021

Peneliti,



Nama : Daffa Praditya

NIM : 2017021014

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TANGERANG SELATAN.”** ini di tunjukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Stara Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas., M.A ., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
4. Ibu Dr. Hastuti Naibaho S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
5. Virani Pramita dan Agus Sofyan selaku orang tua saya
6. Rizky arkanditya, Revi, Rohimi, Fadhil, Mukhteram dan Alfisyah selaku saudara dan Teman-teman

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 3 Juni 2020

Penulis