



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD
KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

Ilham Ghazali Munandar
2017021060

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN
HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD
KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

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

ILHAM GHAZALI MUNANDAR

2017021060

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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN TANGERANG**

Nama : Ilham Ghazali Munandar

Nim : 2017021060

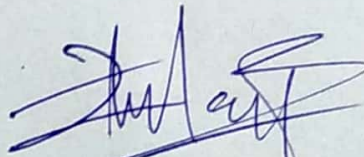
Program Studi : Manajemen

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, 25 Juni 2021

Menyetujui:

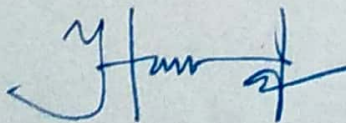
Pembimbing Utama



Dr. Edi Purwanto, SE., MM.

NIP: 08.0720.014

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA

NIP: 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

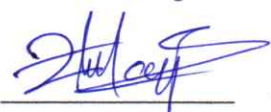


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

Oleh:

Ilham Ghazali Munandar
2017021060

Telah dinyatakan lulus dalam Ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Jumat, 25 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Edi Purwanto, SE., MM.</u> NIP : 08.0720.014		<u>5/7/2021</u>
Dosen Penguji 1 <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA</u> NIP: 08.0818.016		<u>2/7/2021</u>
Dosen Penguji 2 <u>Dr. Dr. Dipl.-Ing. Rachman Syarief, SH., MM., MH.</u> NIP: 04.15018.304		<u>5/7/2021</u>

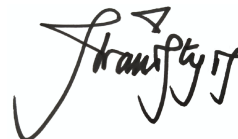
Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si.,
CPMA
NIP: 08.0818.016
Tanggal:

Dekan Fakultas Humaniora Dan
Bisnis



Clara Evi C. Citraningtyas,
M.A., Ph.D.
NIP: 08.0920.027
Tanggal:

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN
PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

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

Nama Mahasiswa : Ilham Ghazali Munandar
NIM : 2017021060
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN HUBUNGAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN TANGERANG**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, apabila dikemudian hari diketahui Skripsi 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 adalah 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 yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 25 Juni 2021
Peneliti,



Nama : Ilham Ghazali M

NIM : 2017021060



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 MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD KABUPATEN TANGERANG”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata 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) Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
- 2) Ibu Leenawaty Limantara Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
- 3) Ibu Clara Evi C. Citraningtyas M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
- 4) Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
- 5) Bapak Teguh Prasetio, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Skripsi /TA Program Studi Manajemen.
- 6) Bapak Dr. Edi Purwanto SE.MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta masukan kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi.
- 7) Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA dan Bapak Dr.Dr.Dipl.-Ing. Rachman Syarief, SH., MM., MH. Selaku Dosen dan penguji, terima kasih sudah memberikan saran terbaik untuk penulis semoga mendapatkan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat untuk kedepannya.
- 8) Seluruh dosen Prodi Manajemen atas bimbingan dan dukungannya dalam penulisan skripsi.
- 9) Seluruh karyawan RSUD Kabupaten Tangerang atas bantuannya dalam penelitian dan perolehan informasi.
- 10) Bapak, Ibu orangtua Penulis dan kaka Penulis serta orang-orang terdekat dengan Penulis atas dukungan moral, materil dan kasih sayang.
- 11) Juga kepada teman-teman Penulis di Universitas Pembangunan Jaya khususnya Prodi Manajemen yang selalu mendukung, membantu dan memberikan semangat kepada Penulis.
- 12) Serta semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu per satu.

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, 25 Juni 2021

Penulis