



**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN
PERMATA**

SKRIPSI

Indri Sriwahyuni Prihmawulan

2019021129

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

2023

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN PERMATA**

SKRIPSI

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

Indri Sriwahyuni Prihmawulan

2019021129

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

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN PERMATA**

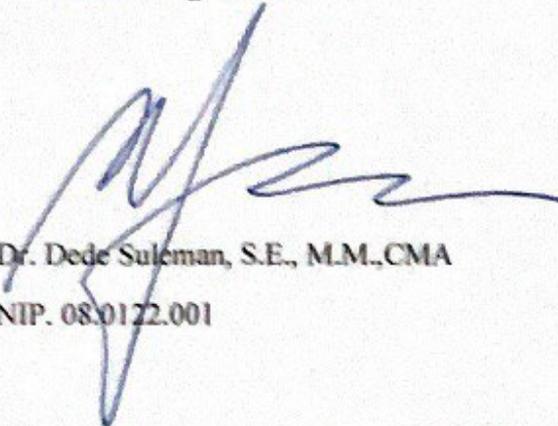
Nama : Indri Sriwahyuni Prihmawulan
NIM : 2019021129
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana S.M Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Tangerang Selatan, 12 Juni 2023

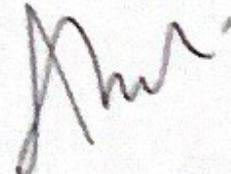
Menyetujui,

Pembimbing Utama



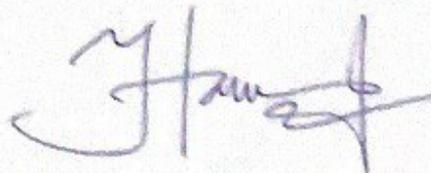
Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA
NIP. 08.0172.001

Pembimbing Pendukung



Fendi Saputra, S.E., M.M
NIP. 08.0120.003

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.CPMA
NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

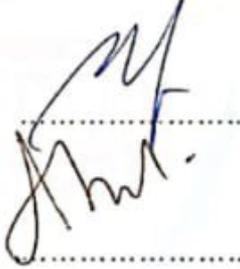
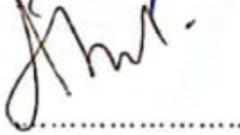
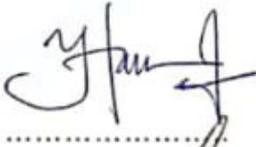
PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN PERMATA

SKRIPSI

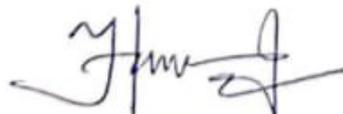
Oleh:

Indri Sriwahyuni
Prihmawulan
2019021129

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Juni 2023

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama: <u>Dr. Dede Suleman, S.E.,</u> <u>M.M., CMA</u> NIP. 08.0122.001		20/6/23
Pembimbing Pendamping: <u>Fendi Saputra, S.E., M.M</u> NIP. 08.0120.003		20/6/23
Dosen Penguji 1: <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> <u>S.S., M.Si., CPMA</u> NIP. 08.0818.016		20/6-2023
Dosen Penguji 2: <u>Guntur Haludin, ST., M.T.,</u> <u>M.Kom., CHRM. M.Kom</u> NIP. 08.0821.020		20/06 2023

Kepala Program Studi



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

Mengetahui:

Dekan Fakultas Humaniora dan
Bisnis



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

SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Indri Sriwahyuni Prihmawulan

NIM : 2019021129

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul :
PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN PERMATA

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabuta 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 manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari arya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian 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, 14 Juni 2023

Peneliti



Nama : Indri Sriwahyuni Prihmawulan

NIM : 2019021129

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT INSAN PERMATA ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki 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 Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M,Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak Dede Suleman S.E., M.M., CMA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 dan Bapak Fendi Saputra S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua yang saya cintai yaitu Bapak Adi Ondiana dan mama Siti Patonah, kakak saya yaitu Agi Riadi Rismana serta seluruh keluarga yang telah sabar dan mendoakan dan memberikan dukungan penuh sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada seluruh teman-teman yang saya sayangi atas bantuan dan dukungan yang tidak pernah lepas sampai Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Terima kasih banyak kepada seluruh rekan kerja saya di Rumah Sakit Insan Permata yang selalu membantu saya selama proses penyelesaian skripsi ini terutama untuk tim casemix yang saya sayangi terima kasih telah membantu, mempermudah dan mendukung Penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Kepada NIM 21052200 yang telah berkontribusi sejak awal penulisan skripsi ini sampai selesai terima kasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya. Terima kasih banyak selalu ada menemani sampai saya memperoleh gelar S.M ini segeralah menyusul semoga selalu diberikan kemudahan dalam menyelesaikan perkuliahannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 2023

Penulis,