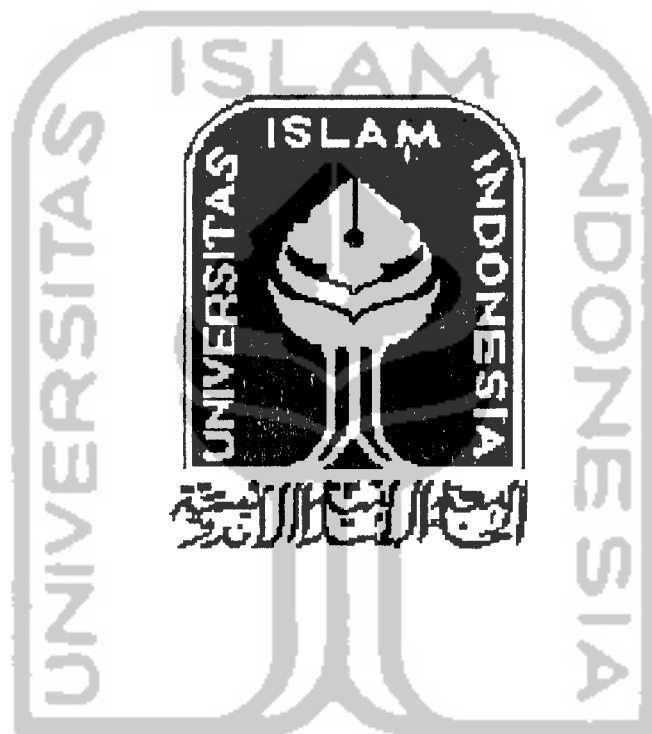


**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN**

SKRIPSI



ditulis oleh

كوكبة من العلماء والباحثين

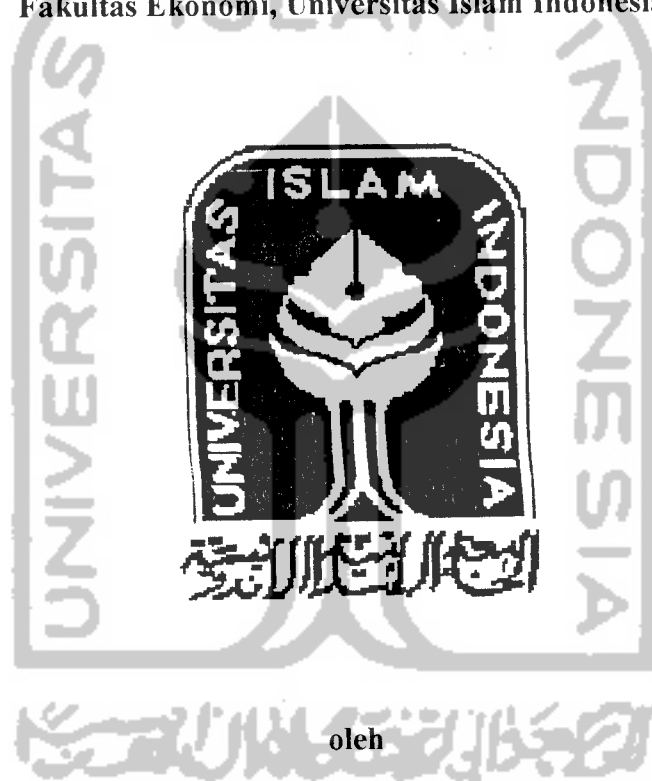
Nama : Eni Tri Hastuti
Nomor Mahasiswa : 01.311.555
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN**

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



oleh

**Nama : Eni Tri Hastuti
Nomor Mahasiswa : 01.311.555
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 09 Mei 2005

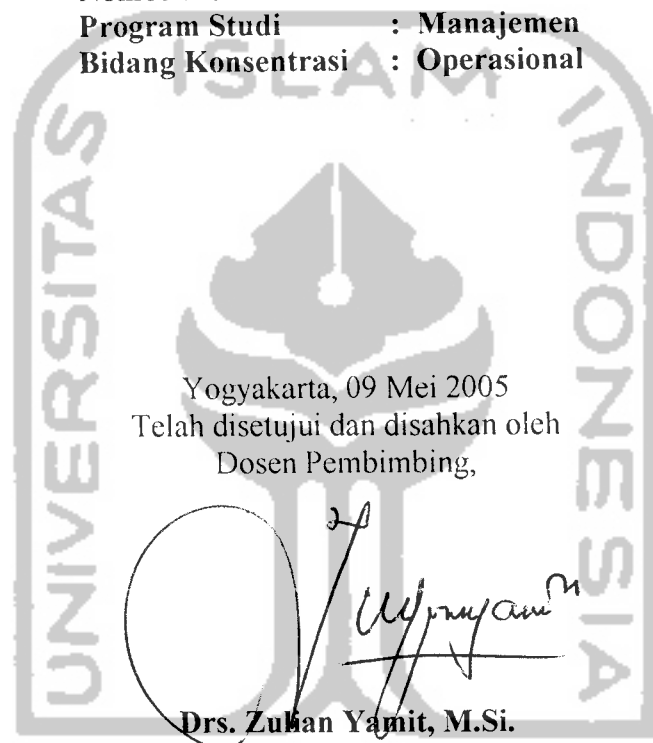
Penulis,



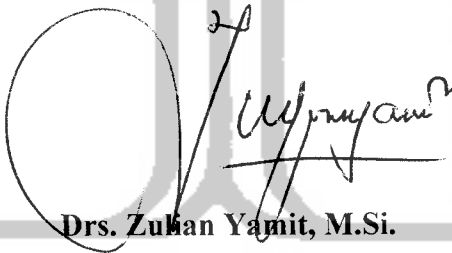
Eni Tri Hastuti

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN**

Nama : Eni Tri Hastuti
Nomor Mahasiswa : 01.311.555
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional



Yogyakarta, 09 Mei 2005
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,


Drs. Zulfan Yamit, M.Si.

الجامعة الإسلامية في إندونيسيا

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA KUALITAS LAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN**

Disusun Oleh : ENI TRI HASTUTI
Nomor Mahasiswa : 01311555

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada Tanggal : 16 Juni 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Zulian Zamit, M.Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan sekalian umatnya. Sungguh merupakan karunia-Nya sehingga Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Pasien pada Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dapat diselesaikan. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA., selaku Dekan FE UII.
2. Bapak Drs. Zulian Yamit, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak Sutrisno, selaku Koordinator Pengembangan, Pembinaan dan Pelatihan RSUD Sleman, yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan membantu memberikan pengarahan dalam skripsi ini.
4. Bapak Ponidja dan Ibu Suladinah yang tercinta, Mas Win, Mas Antok serta keluarga yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan kuliah serta penulisan skripsi ini.

5. Pengelola perpustakaan dan referensi FE UII, yang telah memberi kesempatan penulis dalam upaya memperoleh bahan-bahan penulisan skripsi.
6. Teman dan sahabat, Diah, Eva, Dian, Ita, Kapti, Cimut, Ungu, Galih, Hary, Joko, Agus, Reny, Mas Wahyu, terima kasih atas persahabatannya, kebersamaan dan dukungan kalian, semoga persahabatan kita abadi.
7. Temen-temen KKN R2 angkatan 29 unit KP-123, Joko W, Lina, Hendra, Ningsih serta Bapak Suparji dan Keluarga, terima kasih atas nasehat-nasehatnya.
8. Temen-temen FE UII '01 dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini. Semoga amal kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Disadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat dan menambah wawasan dalam khasanah ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 09 Mei 2005

Penulis



Eni Tri Hastuti