

**ANALISA PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN MBNQA KRITERIA TERHADAP KINERJA BISNIS PADA
RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI
SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

ARIEF SABDA PIETRA MUKTI SUTIKNO

NIM: 041012391

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015

SKRIPSI

**ANALISA PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS
DENGAN MBNQA KRITERIA TERHADAP KINERJA BISNIS PADA
RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :
ARIEF SABDA PIETRA MUKTI SUTIKNO
NIM: 041012391**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

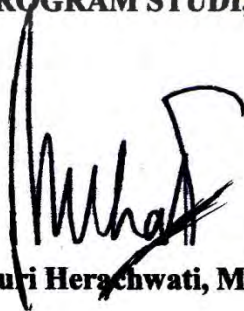
DOSEN PEMBIMBING,



Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T.

Tanggal 12-08-2015

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc.

Tanggal 12-08-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Arief Sabda Pietra Mukti Sutikno, 041012391), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 12 - 06 - 2015



Arief Sabda Pietra Mukti Sutikno
NIM.: 041012391

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Maksud dan tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerja sama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT Yang Maha Esa atas berkat, karunia, dan penyertaan-Nya, sehingga penyusunan karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Anshori, S.E., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, S.E., M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

4. Bapak Dr. Rudi Purwono, S.E., M.SE., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T. selaku dosen yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga khususnya para dosen konsentrasi Manajemen Operasi.
7. Mas lukman dan Mas didik Departemen Management yang telah membantu dan memberi solusi dalam proses penulisan skripsi ini sampai selesai.
8. Bapak, Ibu, Adik, Paman, dan Tante penulis yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan serta keselamatan selama menempuh pendidikan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
9. Citra Himalakrisna yang telah mendukung, mendoakan, menemani setiap proses penulisan skripsi ini sampai selesai.
10. Ajeng, Dendy, Amel, Elmo, Ovi, Tara, Ayu yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak RSI Jemursari Surabaya Bapak Rois, Mbak Ica, Bapak Dicky yang telah banyak membantu dalam memperoleh data-data pendukung skripsi.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 20 Mei 2015

Penulis,

