

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA
KEPUASAN PASIEN, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*,
DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI
(STUDI PADA RS. HUSADA UTAMA SURABAYA)**

SKRIPSI

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



**DIAJUKAN OLEH
YUNIAR PUTRI PALUPI
NIM : 041012131**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA
KEPUASAN PASIEN, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*,
DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI
(STUDI PADA RS. HUSADA UTAMA SURABAYA)**

**DIAJUKAN OLEH :
YUNIAR PUTRI PALUPI
NIM : 041012131**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



**Dr. TANTI HANDRIANA, SE., M.Si.
NIP : 196905181993032001**

TANGGAL 12-8-2015

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



**Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.
NIP : 1966063019922032001**

TANGGAL 12-8-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Yuniar Putri Palupi, 041012131), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya 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 atau 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 telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.



Yuniar Putri Palupi

NIM : 041012131

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien, *Word Of Mouthcommunication*, dan Niat Berkunjung Kembali (Studi Pada Rs. Husada Utama Surabaya)” sebagai salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga,

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak atas segala motivasi, bimbingan, dan segenap waktu yang telah diberikan kepada penulis pada saat persiapan hingga penulisan Skripsi ini selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M. Sc., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Sri Gunawan, DBA., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah merelakan waktunya untuk membimbing, memberikan motivasi, kritik, doa, ilmu, nasihat, dan dukungan kepada penulis atas penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Airlangga, khususnya konsentrasi manajemen pemasaran yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan yang luas.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, khususnya staf Departemen Manajemen.
7. Kedua orang tua, kakek nenek, dan seluruh keluarga penulis, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan tidak pernah berhenti mendoakan.
8. Sahabat baik dari manajemen : Tika, Mario, Anita, Mbak Terry, Mas Bima dan juga teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
9. Berar Seta Kusuma yang selalu sabar dan setia menemani serta memberikan perhatian, dukungan, waktu, motivasi dan doa kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi siapapun yang membacanya dan semoga bisa menjadi salah satu sumbangan keilmuan yang memberikan banyak masukan baru untuk berbagai pihak.

Surabaya, 27 Juli 2015

Penulis