

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belumlah sempurna seperti yang diharapkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritik dan saran-saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan dari dosen pembimbing maupun semua pihak yang terkait di dalamnya dengan judul yang penulis pilih. Oleh sebab itu, dengan selesainya skripsi ini maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Syahriandy, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Bapak Drs. H. Jhon Hardi, MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, selaku Dosen Pembimbing I penulis
4. Bapak Amrin Mulia, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II Penulis

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh unsur staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
6. Bapak Pimpinan Rumah Sakit Umum Harapan Mama beserta staf atas semua kesempatan yang diberikan bagi penulis untuk melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan skripsi ini
7. Terkhusus ucapan terima kasih kepada Ayahanda dan Almarhum Ibunda sebagai penghormatan dan rasa baktiku

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Penulis

(Masro Suyono Sihotang)

## DAFTAR ISI

	halaman
RINGKASAN	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
F. Metode Analisis .....	5
BAB II. LANDASAN TEORITIS .....	6
A. Arti dan Pentingnya Pelayanan Bagi Dunia Usaha .....	6
B. Tingkat Kepuasan dan Sistem Informasi Pelayanan .....	8
C. Upaya Kepuasan Untuk Meningkatkan Pelayanan .....	11
D. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	14
BAB III. RUMAH SAKIT HARAPAN MAMA MEDAN .....	19
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	19
B. Sistem dan prosedur Pelayanan Yang Diterapkan .....	38

C. Strategi Pelayanan Yang Dijalankan .....	41
D. Hambatan Yang Dihadapi dan Usaha Mengatasinya .....	43
BAB IV. ANALISIS DAN EVALUASI .....	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA

