



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamu’alaikum Wr,Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Laporan Tugas Akhir ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul dari Laporan Tugas Akhir yang penulis sajikan adalah “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Menggunakan Pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment* (FQFD) untuk Perbaikan Jasa Layanan di RS. Mesra”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ismu Kusumanto, ST, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau serta selaku Penguji 1 Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, saran, arahan, motivasi dan kritikan terhadap kekurangan laporan ini.
4. Bapak H. Ekie Gilang Permata, ST. M.Sc, selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dalam penulisan laporan ini kepada penulis untuk melakukan Tugas Akhir. Terimakasih yang tak



terhingga atas dorongan dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan semestinya.

5. Ibu Misra Hartati, ST. MT selaku Penguji 2 Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, saran, arahan, motivasi dan kritikan terhadap kekurangan laporan ini.
6. Ibu Tengku Nurainun, ST. MT, selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Harpito, ST. MT selaku Koordinator Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri UIN Suska Riau, yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua penulis Bapak Arliyusman dan Ibu Mardiani beserta Kakak Ns. Siska Rahma Yusiani, S.Kep dan Adik Ibnu Sandi Tri Yusman, yang tidak pernah bosannya selalu memberikan doa, semangat, motivasi serta nasihat yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Teknik Industri dengan sebaiknya. Tidak ada kata yang dapat diucapkan selain terimakasih yang sebesar-besarnya untuk keluarga tercinta.
10. Terimakasih untuk para sahabat yang telah dan selalu bersama untuk kita dapat melewati masa-masa perkuliahan mulai dari hari kita pertama kuliah hingga kita telah menyelesaikan kuliah kita bersama, Alyani Rahma Putri, Dita Febrilia Ramadani dan Messa Arhindri, sahabat yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
11. Seluruh tim RS. Mesra Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan melakukan Penelitian dan mau berbagi pengalaman mengenai dunia kerja.
12. Terimakasih untuk seluruh teman-teman angkatan 13 Teknik Industri yang telah memberikan dorongan ataupun motivasi terumatam untuk teman-teman kelas A Teknik Industri.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dari segi pembahasan maupun dari segi penggunaan kata-kata. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun atau bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan Tugas Akhir ini. Semoga Allah S.W.T. memberikan balasan yang setimpal atas jasa pihak-pihak yang membantu di atas dan semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Pekanbaru, Mei 2017  
Penulis,

**Dwila Sempi Yusiani**  
NIM. 11352202159

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.