

Hak Cipta Diindungi 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikumwr.wb*

Puji syukur kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, taufik, kesehatan, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil akhir penelitian ini dengan baik. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis kirimkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang mana berkat semangat dan kerja keras beliau kita bisa merasakan ketenangan pada masa sekarang dan kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini, dan semoga terlimpah juga kepada keluarga, para sahabat dan orang-orang yang senantiasa istiqamah di jalan beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau. Judul penelitian ini adalah “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT THURSINA DURI MANDAU**”



## Hak Cipta Diindungi 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.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan hasil penelitian ini tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kepada Kedua Orangtua yang telah membesarkan, membimbing dengan penuh pegorbanan, kesabaran, kasih sayang serta doa yang tiada hentinya dalam menyelesaikan penelitian ini
2. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA, selaku rektor UIN SUSKA RIAU
3. Bapak Dr.Mahendra Romus, Sp, M.ec Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU).
4. Ibu Dr. Mahyarni, SE.MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU).
5. Ibu Dr. Leny nofianti, MS, SE,M.Si, Ak, CA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU).
6. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU).
7. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM.Ak Selaku Ketua, Program Studi S1 MANAJEMEN Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA RIAU).



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.

8. Bapak M. Rachmadi, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Ibu Ade Ria Nirmala SE, MM Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf pengajar serta pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan.
11. Terimakasih buat partner terbaik sekaligus istri saya Naurah Nazhifah S.Psi atas segala perhatian, bantuan, semangat, dan doanya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan terimakasih atas doa yang senantiasa mengalir tanpa sepengetahuan penulis.

Akhir dari kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam upaya penyelesaian penelitian ini. Penulis juga mengharapkan sumbangan pikiran, kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini.

Pekanbaru, 10 April 2017

Penulis,

**NOVIUS YUENDO**  
**NIM.11171101791**