

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
HARAPAN MAMA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MASRO SUYONO SIHOTANG**

**NPM : 01 832 0136**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N**

**2005**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
HARAPAN MAMA MEDAN**

***SKRIPSI***

**Oleh :**

**MASRO SUYONO SIHOTANG**

**NPM : 01 832 0136**



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 6**

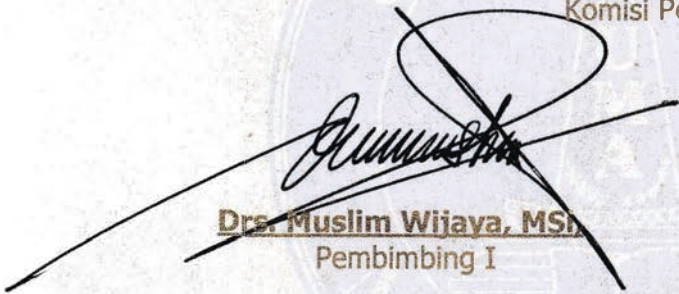
**Judul Skripsi** : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
UMUM HARAPAN MAMA MEDAN**

**Nama Mahasiswa** : **MASRO SUYONO SIHOTANG**

**NPM** : **01 832 0136**

**Jurusan** : **Manajemen**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**

  
**Drs. Muslim Wijaya, MSi.**  
Pembimbing I

  
**Amrin Mulia SE, MM.**  
Pembimbing II

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**  
  
**Drs. Jhonhardy, MSi.**

**Dekan**  
  
**H. Syahriandy, SE, MSi.**



Lulus Tanggal : 23 Januari 2006