# KATA PENGANTAR

**Artinya** : “*Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”*. (QS. ash-Shaff: 10-12)

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia dan rihdo-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam waktu yang telah ditentukan. Skripsi yang ditulis berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan**”.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan baik mengenai isi maupun penulisannya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran dari Bapak/Ibu Dosen serta para pembaca sekalian demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan sehingga skripsi ini selesai. Oleh karena itu, pada bagian ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. KRT. Hardi MulyonoK. Surbakti, selaku rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Shita Tiara, SE., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan

iii

1. Bapak Mutawaqil Bilah Tumanggor, SE., MM, selaku Ka. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan.
2. Ibu Rukmini, SE., M.Si., sebagai pembimbing I yang telah tulus ikhlas bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta dorongan semangat kepada penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Arief Hadian, SE., MM., sebagai pembimbing II yang telah tulus ikhlas bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta dorongan semangat kepada penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan sabar senantiasa memberikan do’a dengan penuh keikhlasan dan semangat kepada penulis selama kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar dan Pegawai di Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan.
6. Teman-teman mahasiswa Prodi Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan perlu pengembangan dan kajian lebih lanjut. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima demi penyempurnaan skripsi ini dan semoga memberikan manfaat bagi orang yang membutuhkannya.

Medan, September 2020

Penulis,

# Candra Lesmana

# NPM. 163114286