ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK RS. BUNDA PURWOKERTO

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :
Rudy EkoFitranto
20010310098

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK RS. BUNDA PURWOKERTO

Disusun oleh :

Rudy EkoFitranto

20010310098

Telah diseminarkan pada tanggal : 25 Oktober 2005

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing

(dr. H. Kusbaryanto, M. Kes)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA FAKULTAS KEDOKTERAN

(dr. H. Erwin Santosa, Sp. A, M. Kes)

PRAKATA

Atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan hasil penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto" disusun penulis guna memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran pada fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari begitu banyak dukungan, bimbingan, bantuan, dan kemudahan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis sebelum, selama, dan sesudah penelitian, sehingga Karya Tulis Ilimiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan mempersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada keluarga tercinta : **Papa Mama, my sist mba' ika (Rika Erfiyana) & mba' ina (Erina Rosanti), gand-mo, dan keponakan tersayang "ais" (Faris Ibrahim).** Serta tidak lupa buat teman-teman dan semua pihak yang selama ini ikut membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kemudian dengan penuh kerendahan diri dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. dr. H. Kusbaryanto, M. Kes selaku pembimbing KTI
2. dr. Ratna Indriawati selaku pembimbing akademik
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Kepala Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto

Semoga Allah Yang Maha Kuasa memberikan pahala atas segala pemberian kesempatan, bantuan, dukungan, serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti pendidikan, dengan iringan doa semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua, khususnya bagi Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto, bagi akademik dan ilmu pengetahuan, dan bagi penulis sendiri.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL