

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT BUNDA GORONTALO GORONTALO**

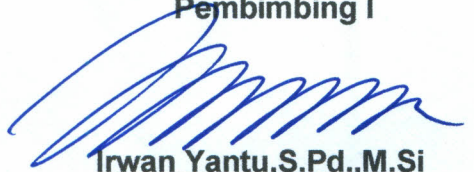
SKRIPSI

Oleh

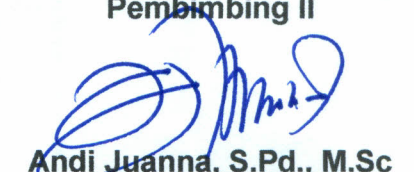
**Hermanto Darise
Nim. 931410225**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

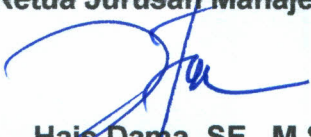
Pembimbing I


**Irwan Yantu, S.Pd., M.Si
Nip. 19731020 200312 1 001**

Pembimbing II


**Andi Juanna, S.Pd., M.Sc
Nip. 19841126 201012 1 004**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**


**Hais Dama, SE., M.Si
Nip. 19730305 200212 1 003**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT BUNDA GORONTALO GORONTALO

Oleh

**Hermanto Darise
Nim 931410225**

Telah di pertahankan didepan dewan penguji

Hari/ tanggal : Jum'at 08 April 2016

Waktu : 13.00

Penguji

1. Tineke Wolok, ST., MM

1.

2. Rizan Machmud, S.Kom., MM

2.

3. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si

3.

4. Andi Juanna, S.Pd., M.Sc

4.

Gorontalo, April 2016

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
Nip. 19600223 198603 1 004**

ABSTRAK

Hermanto Darise. NIM 931410225. . Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, 2016. dibawah bimbingan Bapak Rizan Machmud, S.Kom., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Andi Juanna, S.Pd., M.Sc selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner pada responden dan dianalisis secara statistik. Pemilihan responden melibatkan pasien yang rawat inap pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo yang diketahui sebanyak 64 pasien.

Hasil penelitian memperoleh persamaan regresi yakni $\hat{Y}=2.441+0.278X$, yang menjelaskan bahwa setiap kenaikan 1 satuan penerapan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Bunda Gorontalo, maka akan diikuti kenaikan 0.278 satuan untuk kepuasan pasien. Disamping itu nilai R^2 sebesar 0,758 menjelaskan bahwa sebesar 75,8%% dari kualitas pelayanan yang dijalankan Rumah Sakit Bunda Gorontalo mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun sisanya sebesar 24,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti citra Rumah Sakit, tingkat pendidikan tenaga medis, lokasi Rumah Sakit, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Hermanto Darise. 931 410 225. , Effect of Service to Patient Satisfaction at Bunda Hospital Gorontalo. Essay. S1 Management Studies Program. Management major. Economics and Business Faculty. Gorontalo State University, 2016 under the principal supervisor was Rizan Machmud, Kom., M.Si and the co-supervisor was Andi Juanna, S.Pd., M.Sc

This study aims to determine whether service quality has an influence on patient satisfaction at Bunda Hospital Gorontalo. This type of research is quantitative descriptive analysis using the survey conducted by distributing questionnaires to the respondents and analyzed statistically. Selection of respondents involved patients who were hospitalized at the Hospital of the Mother of Gorontalo is known as many as 64 patients.

The results of the study obtained regression equation $Y = 2441 + 0278x$, which explains that every increase of 1 unit of application quality of service at the Hospital of the Mother of Gorontalo, it will be followed by increase n unit 0278 for patient satisfaction. Besides, the R² value of 0.758 explained that amounted to 75.8% of the quality of service that is run Bunda Hospital Gorontalo effect patient satisfaction. The remaining 24.2% is influenced by other factors not examined such as the image of the hospital, the education level of medical personnel, hospital location, and so forth

Keywords: Quality of Care, Patient Satisfaction



LEAD YOUR FUTURE