

Lembar Persetujuan Pembimbing

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP PADA RUMAH SAKIT DAERAH Dr. M.M DUNDA LIMBOTO**

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto)

SKRIPSI

Oleh

ABDUL MAJID N TULI

Nim. 931410225

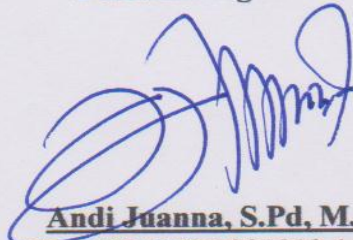
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



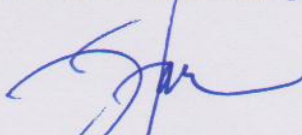
Rizan Mahmud, S. Kom, M. Si
Nip. 19731020 200312 1 001

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

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M.M DUNDA LIMBOTO

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto)

Oleh

ABDUL MAJID N. TULI

NIM :931 410 057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari / Tanggal : 13 April 2016

Waktu : 15.00

Penguji / Pembimbing :

- | | |
|------------------------------------|---------|
| 1. Ramlan Amir Isa, SE., MM | 1. |
| 2. Zulfia K. Abdussamad, SE., M.SI | 2. |
| 3. Rizan Machmud, S.Kom.,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

Abdul Majid N. Tuli. NIM 931 410 057. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. 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 untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto. 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 Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto yang diketahui sebanyak 71 pasien.

Hasil penelitian memperoleh persamaan regresi yakni $\hat{Y}=2.587+0.279$, yang menjelaskan bahwa setiap kenaikan 1 satuan penerapan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto, maka akan diikuti kenaikan 0.279 satuan untuk kepuasan pasien rawat inap. Disamping itu nilai R^2 sebesar 0,735 menjelaskan bahwa sebesar 73,5% dari kualitas pelayanan yang dijalankan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto akan mempengaruhi kepuasan pasien. Adapun sisanya sebesar 26,5% 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*