

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MANANGGU
KABUPATEN BOALEMO PROVINSI GORONTALO**

OLEH


**TRI DESTIANA HALA
NIM: 931 412 059**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

 Pembimbing I

Pembimbing II

Supardi Nani, SE., M.Si
Nip: 19760717 200501 1 002


Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
Nip: 19830716 200912 1 006

**Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen**


Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN PADA PUSKESMAS MANANGGU KABUPATEN BOALEMO
PROVINSI GORONTALO**

OLEH:

TRI DESTIANA HALA
NIM: 931 412 059

Telah Dipertahankan Didepan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis / 30 Maret 2017
Waktu : 14.00 Wita s/d Selesai

Penguji

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si | 1.  |
| 2. Agus Hakri Bokingo, S.Pd., M.Si | 2.  |
| 3. Supardi Nani, SE., M.Si | 3.  |
| 4. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si | 4.  |

Gorontalo, Maret 2017

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP: 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Tri Destiana Hala. 931 412 059. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Supardi Nani, SE, M.Si dan Bapak Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan pada pasien Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo terhadap Kepuasan Pasien. Kemudian sebesar 81,7% variabilitas Kepuasan Pasien konsumen pada Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mananggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo, sedangkan sisanya sebesar 18,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Tri Destiana Hala. 931 412 059. The Influence of Service Quality towards Patients Satisfaction at Puskesmas Mananggu, Boalemo District, Gorontalo Province. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Supardi Nani, SE, M.Si and Co-supervisor is Rizan Machmud, S.Kom, M.Si.

This research aims at investigating the influence of Service Quality towards Patients' Satisfaction at Puskesmas Mananggu, Boalemo District, Gorontalo Province.. It is conducted on patients of Puskesmas Mananggu, Boalemo District, Gorontalo Province by spreading questionnaires to respondents who are considered to fulfill standard of becoming samples. Data are collected from observation and questionnaire.

Finding reveals that there is a significant influence of service quality towards patients' satisfaction at Puskesmas Mananggu, Boalemo District, Gorontalo Province. It shows that for 81,7% of patients' satisfaction variability can be explained by service quality while the remaining 18,3% can be explained by other variables which are not observed in this research.

Keywords: Service Quality, Patients' Satisfaction

