

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RSUD TOTO KABILA**

OLEH

NOVER KILO

931 412 106

Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I


RAMLAN AMIR ISA, SE, MM

NIP : 197508282006041018

Pembimbing II


ANDI JUANNA, S.Pd, M.Sc

NIP : 198411262010121004

Mengetahui

Ketua Jurusan


H AIS DAMA, SE, M.Si

NIP : 197303052002121003

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD TOTO KABILA

Oleh:

NOVER KILO
NIM : 931 412 106

Hari/Tanggal : Rabu, 22 Maret 2017
Waktu : 11-00 Wita – Selesai

Penguji:

1. Irwan Yantu, S.Pd, M.Si
2. Idris Yanto Niode, S.Pd, MM
3. Ramlan Amir Isa, SE, MM
4. Andi Juanna, S.Pd, M.Sc

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 
4. 

Gorontalo, Maret 2017
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

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

ABSTRAK

Nover Kilo. NIM 931 412 106 2017. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Pada RSUD Toto Kabila, Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing 1 Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM dan Pembimbing 2 Bapak Andi Juanna, S.Pd., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para pasien RSUD Toto Kabila. Populasi pada penelitian ini adalah pasien RSUD Toto Kabila. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan pasien, X1 variabel tangiple, X2 variabel reliability, X3 variabel responsiveness, X4 variabel assurance, dan X5 variabel empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima hipotesis dapat diterima. Hasil ini adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Wujud fisik, Kehandalan dalam menangani konsumen, Daya Tanggap, Jaminan yang diberikan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan uji F dimana nilai signifikansinya 0,000. Koefisien determinasi pada Kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh Adjusted R Square adalah $0 < R^2 < 1$ yang berarti bahwa Kepuasan konsumen 74,9% dipengaruhi oleh variable wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 25,1% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Nover Kilo. Student ID 931 412 106. 2017. *An Analysis of Patients' Satisfaction Influence at RSUD Toto Kabila*, Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Ramlan Amir Isa, SE, MM and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd.,M.Sc.

This research aims at analyzing factors which is able to influence level of patients' satisfaction at RSUD Toto Kabila. Population of this research are patients at the hospital, while the samples are 100 people chosen by accidental sampling. Data are collected through distributing questionnaire to respondents. The data are analyzed by double linear regression, where Y refers to patients' satisfaction, X1 is tangible variable, X2 is reliability variable, X3 is responsiveness variable, X4 is assurance variable and X5 is empathy variable.

Research finding reveals that those five hypothesis are accepted. This means that there is positive and significant relation between tangible, reliability in handling consumers, responsiveness, assurance and empathy towards the consumers. These are verified by test of F where value of its significance is 0,000. Determination coefficient at consumers' satisfaction is revealed by Adjusted R Square of $0 < R^2 < 1$ which means that 74,9% of consumers' satisfaction is influenced by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Meanwhile, the remaining 25,1% is influenced by other variables which are not examined by the researcher.

Keywords: Consumer's Satisfaction, Service Quality

