

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT
PERSALINAN RUMAH SAKIT DAERAH DI GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh:

CLARA RIZKY TRIYANI RAUF

NIM. 931 415 041

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


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


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


Ketua Jurusan Manajemen

Dr. HAIS DAMA, SE, M.Si
NIP. 19730306 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PERSALINAN RUMAH SAKIT
PEMERINTAH DI
GORONTALO

Oleh
CLARA RIZKY TRIYANI RAUF
NIM. 931415041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Mei 2019

Waktu : 13:00:00

Penguji

1. RAFLIN HINELO, S.Pd.,M.Si
NIP.197306181999031001
2. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si
NIP.197901302003121002
3. RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si
NIP.198307162009121006
4. ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc
NIP.198411262010121004

1.....
2.....
3.....
4.....



Mengetahui:

~~Dekan~~ **FAKULTAS EKONOMI**

Prof. Dr. Ir. SYARWANI CANON, M.Si
NIP. 196507242000031001

ABSTRAK

Clara Rizk Triyani Rauf. Nim 931415041. S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Tahun 2019. Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Di Unit Persalinan Rumah Sakit Daerah Di Gorontalo. Pembimbing I Bapak Rizan Machmud S.Kom., M.Si dan Pembimbing II Bapak Andi Juanna S.Pd., M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh keterangan, informasi, dan data mengenai hal-hal yang belum diketahui sebelumnya. Penelitian ini menguji dan menganalisis bagaimana Perbandingan Kualitas Pelayanan Di Unit Persalinan Rumah Sakit Toto Kabila Gorontalo dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.H.Aloe Saboe. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau pengunjung di Unit Persalinan RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Toto Kabila, yang diasumsikan tidak diketahui karena jumlah pasien atau pengunjung yang banyak berkunjung setiap hari. Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Dalam menentukan sampel, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Acuan yang digunakan untuk mengukur apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh pasien atau pengunjung adalah 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, & empathy*). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar langsung melalui responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan metode uji beda (*independent sample t test*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*sig-2 tailed*) sebesar 0,002 untuk persepsi. Pada tingkat signifikansi 5% nilai tersebut signifikan karena signifikansi $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe dan RSUD Toto Kabila sehingga H1 diterima.

Kata Kunci: ***Kualitas Pelayanan***

ABSTRACT

Clara Rizky Triyani Rauf. Student Id Number 931415041. Bachelor Study Program of Management, Faculty of Economics, 2019. The comparison analysis between the quality of services at the labor unit of Hospitals of Gorontalo. The principal supervisor is Rizan Machmud, S.Kom., M.Si, and the co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd, M.Si. The study was aimed at gaining description, information, and data related to something unidentified before. The study tested and analyzed the comparison between the quality of services at the labor unit in Toto Kabila Hospital and Aloe Saboe Hospital.

The research population is patients or visitors at the labor unit in Toto Kabila Hospital and Aloe Saboe Hospital, which assumed unidentified due to the high number of patients or visitors every day. The samples were 80 respondents collected by accidental sampling. The indicators used to measure whether or not there was the difference between the quality of services obtained and expected by the consumers were 5 dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, & empathy). The data were primary data obtained from the questionnaire distributed directly to the respondents. The technique of data analysis to verify the hypothesis was an independent sample t-test.

Findings revealed the significance value (sig-2 tailed) for 0,002 for perception at a significance level of 5%, thus, the value was significant because 0,000 was lower than 0,05. Therefore, it can be concluded that there was a different perception of service quality in Toto Kabila Hospital and Aloe Saboe Hospital, hence the H1 was accepted.

Keywords: *Service Quality*

