

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MEDIS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT UMUM DAERAH
OTANAHA KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

ULMA FITRIANI

931418115

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji:

Pembimbing I



Dr. Hapsawati Taan, S.T., M.M.
NIP. 197602012005012004

Pembimbing II



Zulfia K. Abdussamad, S.E., M.Si
NIP 197909252005012001

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH OTANAHA KOTA GORONTALO

Oleh
ULMA FITRIANI
NIM. 931418115

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

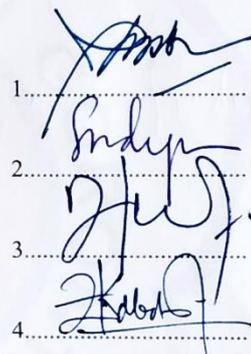
Hari/Tanggal : Jumat, 03 Juni 2022

Waktu : 13:00:00

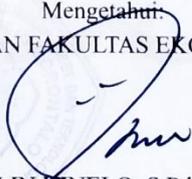
Penguji

1. Dr. ZAINAL ABIDIN UMAR, M.Si
NIP.196902082001121001
2. ENDI RAHMAN, SE, MM
NIP.198006132009121004
3. Dr. HAPSAWATI TAAN, S.T., M.M
NIP.197602012005012004
4. ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si
NIP.197909252005012001

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



Mengetahui
DEKAN FAKULTAS EKONOMI


Dr. RAFLIN HINELO, S.Pd., M.Si(Plt)
NIP. 197306181999031001

ABSTRAK

Ulma Fitriani. NIM 931418115. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah Bimbingan Dr. Hapsawati Taan, ST.,M.M Sebagai Pembimbing I dan Zulfia K. Abdussamad, SE.,M.Si Sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Oتانaha. Penarikan sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) fasilitas medis berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dan 3) kualitas pelayanan dan fasilitas medis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 31,8% yang berarti variabilitas kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas medis sebesar 31,8%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Medis, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Ulma Fitriani. Student ID Number 931418115. 2022. The Effect of Service Quality and Medical Facilities on Inpatient Patient Satisfaction at RSUD (Regional Public Hospital) Otanaha in Gorontalo City. Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo. The Principal Supervisor is Dr. Hapsawati Taan, ST.,M.M, and the Co-supervisor is Zulfia K. Abdussamad, SE., M.Si.

This study aimed to find out the effect of service quality and medical facilities on patient satisfaction. It employed a quantitative research method with a descriptive quantitative approach. The data used were obtained from scattering questionnaires to inpatient patients at RSUD (Regional Public Hospital) Otanaha. At the same time, the samples of this study were 100 respondents taken through Slovin's formula sampling. While, the data analysis was carried by employing multiple regression analysis.

The findings depicted that 1) service quality had a significant and positive effect on patient satisfaction, 2) medical facilities had a significant and positive effect on patient satisfaction, and 3) service quality and medical facilities simultaneously had a significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination in this study was 31.8% which meant that the variability of patient satisfaction could be explained by the service quality and medical facilities for 31.8%.

Keywords: Service Quality, Medical Facilities, Patient Satisfaction

