

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CETERA BUNYAI GIGI
TERHADAP KEPuasan PASIEN RAWAT USAP
RSUD DR. ALYUSUF DARWIS
KABUPATEN SOKEKA**

SKRIPSI



Oleh :

ADITHYA ALIMSYAH
1810070530143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2024**

Adithya Alimayyah

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota

80 halaman + 25 tabel + 3 gambar + lampiran

ABSTRAK

Permasalahan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kausalitas dengan sampel sebanyak 96 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala Likert. Berdasarkan hasil perhitungan aplikasi program SPSS dari uji t diperoleh Variabel kualitas pelayanan dengan t_{hitung} 2,872 dan nilai $(sig=0,005 < 0,05)$ dengan df $96-3 = 93$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,872 > 1,661$ artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rsud dr achmad darwis kabupaten 50 kota. Variabel citra rumah sakit dengan t_{hitung} 7,638 dan nilai $(sig=0,000 < 0,05)$ dengan df $96-3 = 93$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,638 > 1,661$ artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rsud dr achmad darwis kabupaten 50 kota.

Hasil uji F probabilitas signifikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $42,903 > 3,10$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga penelitian ini variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen. koefisien determinasi kepuasan pasien rawat inap rsud dr achmad darwis kabupaten 50 kota ditunjukan dengan nilai R-Square sebesar 0,480 (48%) hal ini berarti kontribusi kualitas pelayanan dan citra rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap rsud dr achmad darwis kabupaten 50 kota adalah 48% selangkan sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit

Daftar bacaan : 25 (2016-2022)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr.Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota.

Nama : Adithya Alimsyah

NPM : 1810070530143

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis


Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 29 Agustus 2024.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt.
NIDN: 1027017001

Pembimbing II


David Malik, S.E.MBA
NIDN: 1006077901

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN


Yefri Reswita, S.E.,M.Si.,Akt.
NIDN: 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr.Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota

Nama : Adithya Alimsyah

NPM : 1810070530143

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



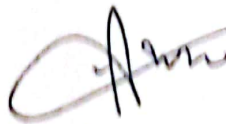
Yefri Reswadi, S.E., M.Si., Akt.
NIDN: 1027017001

Pembimbing II



David Malik, S.E. MBA
NIDN: 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN: 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adithya Alimsyah

NPM : 1810070530143

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap RSUD Dr.Achmad Darwis Kabupaten 50 Kota.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2024



Adithya Alimsyah

NPM:1810070530143