

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. RASIDIN PADANG**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**Zahra Wulandari**  
**NPM : 1910070160001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG 2023**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. RASIDIN PADANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
SARJANA KESEHATAN



Disusun Oleh :

**Zahra Wulandari**  
**NPM : 1910070160001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG 2023**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
Skripsi, Juli 2023**

**Zahra Wulandari**

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap  
Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2023**

X + 165 Halaman, 31 tabel, 4 gambar, 9 lampiran

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan pihak rumah sakit sebagai perusahaan dibidang jasa. Kepuasan pasien dapat menggambarkan sebaik mana kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Jika pasien merasa kurang puas berarti pelayanan yang diberikan/diterima belum berjalan optimal. Berdasarkan standar pelayanan minimal Rumah Sakit kepuasan pasien rawat inap  $\geq 90\%$ . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum dr. Rasidin Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober-Juni 2023 pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang. Populasi pada penelitian ini berjumlah 167 orang, menggunakan teknik *cluster random sampling*. Pengolahan data menggunakan aplikasi komputer yaitu SPSS versi 16.0. Analisis uji statistic yang digunakan adalah uji *Chi Square* dan Regresi logistik berganda.

Hasil analisis univariat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 48,5% pasien tidak puas dan sebanyak 51,5% pasien puas. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan variabel *tangible* ( $P$ -value = 0,000), *reliability* ( $P$ -value = 0,000), *responsiveness* ( $P$ -value = 0,000), *assurance* ( $P$ -value = 0,000), dan *empathy* ( $P$ -value = 0,000) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *assurance* dengan nilai OR 7,7 kali berhubungan daripada variabel independen.

Disarankan, pihak rumah sakit untuk melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, meningkatkan kualitas jasa, membuat atau menyediakan kotak saran pada setiap bangsal untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Inap.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit**

**Daftar Bacaan : 49 (2012-2023)**

**FACULTY OF HEALTH SCIENCE**

**BAITURRAHMAH UNIVERSITY**

**Thesis, Juli 2023**

**Zahra Wulandari**

**The Relationship Between Service Quality and Inpatient Satisfaction at the  
Regional General Hospital dr. Rasidin Padang Year 2023**

X + 165 Pages, 31 tables, 4 pictures, 9 attachments

**ABSTRAK**

*Patient satisfaction is one of the important factors that hospitals must pay attention to as a service company. Patient satisfaction can describe how good the quality of service at the hospital is. If the patient feels dissatisfied, it means that the service provided/received has not been optimal. Based on minimum hospital service standards, inpatient satisfaction is  $\geq 90\%$ . This study aims to determine the relationship between service quality and satisfaction of inpatients at Rasidin Regional General Hospital Padang.*

*This type of research is quantitative research using a cross sectional design. The research was conducted in October-June 2023 on inpatients at the Rasidin Regional General Hospital Padang. The population in this study was 167 people, using a cluster random sampling technique. Data processing uses a computer application, namely SPSS version 16.0. The statistical test analysis used is the Chi Square test and multiple logistic regression.*

*The results of univariate analysis of patient satisfaction showed that 48.5% of patients were dissatisfied and 51.5% of patients were satisfied. The results of the bivariate analysis show that there is a relationship between tangible variables ( $P$ -value = 0.000), reliability ( $P$ -value = 0.000), responsiveness ( $P$ -value = 0.000), assurance ( $P$ -value = 0.000), and empathy ( $P$ -value = 0.000) with patient satisfaction. The results of the multivariate analysis showed that the dominant factor related to patient satisfaction was assurance with an OR value of 7.7 times that of the other independent variables.*

*It is recommended that the hospital make repairs, upgrades and development of physical facilities, improve service quality, make or provide suggestion boxes on each ward for patient complaints in the Inpatient Installation.*

**Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Hospital**

**Reading List : 49 (2012-2023)**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien  
Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang

Nama : Zahra Wulandari

NPM : 1910070160001

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Padang dan dinyatakan lulus pada Selasa, 29 Agustus 2023.

### Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Nova Arikhman, M.Kes

Pembimbing II



Tosi Rahmaddian, SKM, MARS

Pengesahan  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
DEKAN

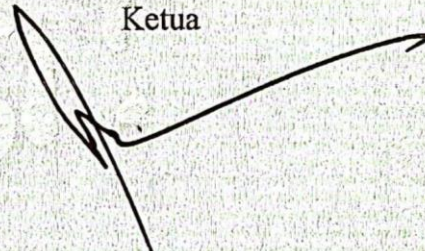


dr. Rinita Amelia, M.Biomed, Ph.D

**TIM PENGUJI SKRIPSI**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS BAITURRAHMAH**

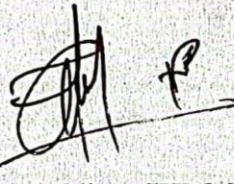
Padang, Agustus 2023

Ketua



Dr. Nova Arikhman, M.Kes

Penguji I



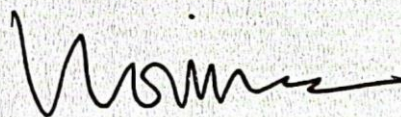
Tosi Rahmaddian, SKM, MARS

Penguji II



Nurmaines Adhyka, SKM, MARS

Penguji III



Novia Zulfa Hanum, SKM, MKM

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Zahra Wulandari  
Tempat, Tanggal Lahir : Padang, 12 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Suhatrik  
Nama Ibu : Desnimar  
Anak Ke : 2  
Alamat : Jalan Villaku Indah III, Sungai Sapih

## RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK RA HANIFA Padang : Lulusan 2007
2. SD Negeri 43 Padang : Lulusan 2013
3. MTSN Durian Tarung Padang : Lulusan 2016
4. SMK Negeri 3 Padang : Lulusan 2019
5. Program Pendidikan S-1 Sarjana Kesehatan : Lulusan 2023

## LEMBAR PERSEMBAHAN



*Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu, serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi.*

### ***Papa Mama Tercinta***

*Kedua orang tua tercinta Papa Suhatri (Alm) dan Mama Desnimar (Almh) terima kasih untuk semua nya pa ma. Alhamdulillah adek sudah berada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sehingga bisa menjadi sarjana sebagaimana perwujudan terakhir sebelum papa mama pergi. Adek persembahkan karya kecil ini dan gelar S.Kes ini kepada Papa Mama tercinta, yang telah bahagia disana meskipun adek melewatinya tanpa ditemani Papa Mama.*

### ***Abang Kakak Tercinta***

*Terima kasih abang M. Iqbal Alfarghani dan Kakak Noviani Zardi yang selalu mendoakan, memberikan materi, memberikan semangat, mensupport adek, dan memberikan motivasi tiada henti hingga adek bisa menyelesaikan studi adek sampai sarjana. Terima kasih abang sudah mendidik adek dan sekaligus berperan sebagai orang tua buat adek.*

### ***Keluarga Tercinta***

*Terima kasih Nenek Nurbaiti (Almh), Nenek Yanimar, Om Firdaus, Om Iswandi Muchtar, Bunda Febrina Yenti, Ayah Indra Darwis, Tek Ye Yeni Meirita, Acik Zekriadi, Inyak Roza Linda, Abang Muhammad Rafi, dan adek-adek tercinta yang selalu support untuk semua hal dan selalu meyakinkan bahwa setiap proses yang dilalui pasti ada hasilnya. Serta memberikan doa, bantuan materi, dorongan dan motivasi selama penulisan skripsi ini.*

### ***My Self***

*Terima kasih untuk diri saya karna mampu berdiri dikaki sendiri, tidak pernah menyerah walaupun sedang patah hati dan pikiran lagi berantakan. Ada banyak sekali lika – liku perjalanan dalam membuat skripsi ini, ada banyak tetesan air mata selama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk selalu berprogres, terima kasih sudah bertahan, terima kasih sudah bangkit lagi, terima kasih sudah selalu menikmati disetiap proses yang ada dan terima kasih sudah berjuang sejauh ini hingga akhirnya mencapai di titik ini.*



### ***Sahabat Tercinta***

*Terima Kasih kepada Fadillah Annisa Mardhatillah Yulaf dan Ade Irma, yang telah menjadi pendengar yang baik disaat adek mengeluh selama dalam penulisan skripsi ini, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik, selalu menjadi support sistem, memberikan doa, memberikan semangat, serta memberikan motivasi, dukungan agar bisa bangkit lagi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

### ***ARS 19***

*Kepada Teman-teman ARS 19 yang bernama Moh. Dicky Surya Andika, Evrinda Antika, Rahmat Khurniawan, Wulan Elistia, Battau, Buyamin dan Lathifah Puja Angela terima kasih sudah mendoakan, membantu, memberikan semangat, dukungan, dan motivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.*

### ***Dosen Pembimbing Tugas Akhir***

*Bapak Dr. Nova Arikhman, M.Kes dan Bapak Tosi Rahmaddian, SKM, MARS selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Bapak udah membantu selama ini, diingatkan, mengarahkan saya, meluangkan waktu, tenaga dan memberikan saran-saran kepada saya saya sampai skripsi ini selesai*

*“Sesulit apa pun rintangan untuk wisuda, jika sudah berusaha pasti akan tercapai. Usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil”*

*With Love  
Zahra Wulandari, S.Kes*

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahra Wulandari

NPM : 1910070160001

Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Jenjang : Sarjana

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang Tahun 2023”

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, 29 Agustus 2023



Zahra Wulandari

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia nya peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul: **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang”**.

Dalam proses penyelesaian proposal ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada penelitian ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak DR. Nova Arikhman, M.Kes selaku pembimbing I dan bapak Tosi Rahmaddian, SKM, MARS selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

Pada kesempatan kali ini peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. Rinita Amelia, M.Biomed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Kota Padang.
2. Sevilla Ukhtil Huvaidd, SKM, M.Kes selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Kota Padang.
3. Ns. Zufrias Riaty, S.Kep, M.Kes selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Kota Padang.
4. Sri Mindayani, SKM, M.Kes selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Baiturrahmah Kota Padang.
5. Staf Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ilmu selama Pendidikan bagi peneliti.

6. Semua pihak RSUD dr. Rasidin Padang yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti demi penyusunan skripsi ini.
7. Spesial terima kasih kepada Chaniago Family yang selalu support untuk semua hal dan selalu meyakinkan bahwa setiap proses yang dilalui pasti ada hasilnya. Serta memberikan doa, bantuan materil, dorongan dan motivasi kepada peneliti selama penulisan skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih diri sendiri karna mampu berdiri dikaki sendiri dan tidak pernah berhenti menyerah walaupun sedang patah hati dan pikiran lagi berantakan.

Peneliti menyadari bahwasanya skripsi ini tidak lepas dari kekurangan mengingatkan keterbatasan pengetahuan peneliti, karena itu peneliti mengharapkan masukan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata kepadanya jualah kita berserah diri semoga skripsi ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi kita semua dan terutama bagi peneliti sendiri.

Padang, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	18
2.4 Kerangka Teoritik.....	20
2.5 Kerangka Konsep .....	21
2.6 Hipotesis Penelitian .....	22
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	25
3.4 Pengukuran (Alat atau Instrumen Penelitian).....	28
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	29
3.6 Jenis Pengumpulan Data .....	32
3.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	32
3.8 Teknik Pengolahan Data .....	34
3.9 Teknik Analisis Data .....	35

3.10	Definisi Operasional.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.2	Karakteristik Responden .....	40
4.3	Hasil Analisis Univariat Penelitian .....	43
4.4	Hasil Analisis Bivariat Penelitian.....	51
4.5	Hasil Analisis Multivariat Penelitian .....	55
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1	Analisis Univariat.....	59
5.2	Analisis Bivariat .....	66
5.3	Analisis Multivariat .....	75
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
6.1	Kesimpulan.....	78
6.2	Keterbatasan Penelitian .....	79
6.3	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN 1</b>	<b><i>Gantt Chart</i> .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN 2</b>	<b><i>General Consent</i> .....</b>	<b>844</b>
<b>LAMPIRAN 3</b>	<b>Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN 4</b>	<b>Master Tabel Penelitian.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN 5</b>	<b><i>OUTPUT</i> SPSS.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN 6</b>	<b>Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN 7</b>	<b>Surat Telah Selesai Penelitian.....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN 8</b>	<b>Foto Dokumentasi Penelitian .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN 9</b>	<b>Lembar Konsultasi Pembimbing .....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang.....	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1	Pengambilan Sampel Pada Masing-Masing Bangsal.....	27
Tabel 3. 2	Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 3. 3	Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien .....	31
Tabel 3. 4	Uji Reabilitas Kuesioner Kualitas dan Kepuasan Pasien.....	32
Tabel 3. 5	Defenisi Operasional.....	37
Tabel 4. 1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	40
Tabel 4. 2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	41
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	42
Tabel 4. 4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	42
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Dimensi Tangible Pada Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	43
Tabel 4. 6	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kualitas Pelayanan Dimensi Tangible Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	43
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Dimensi Reliability Pada Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	44
Tabel 4. 8	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kualitas Pelayanan Dimensi Reliability Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	45
Tabel 4. 9	Distribusi Frekuensi Dimensi Responsiveness Pada Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	46
Tabel 4.10	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	46
Tabel 4. 11	Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance Pada Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	47
Tabel 4.12	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	47
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Dimensi Empathy Pada Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	48
Tabel 4.14	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	49

Tabel 4. 15	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	50
Tabel 4. 16	Analisis Kuesioner Responden Berdasarkan Jawaban Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	50
Tabel 4. 17	Hubungan Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	52
Tabel 4. 18	Hubungan Dimensi Reliability Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	52
Tabel 4. 19	Hubungan Dimensi Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	53
Tabel 4. 20	Hubungan Dimensi Assurance Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	54
Tabel 4. 21	Hubungan Dimensi Empathy Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	55
Tabel 4. 22	Seleksi Bivariat Variabel Independent Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023 .....	56
Tabel 4. 23	Pemodelan 1 Multivariat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	57
Tabel 4. 24	Hasil Analisis Multivariat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2023.....	57



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Penilaian Kualitas Pelayanan .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Dr. Rasidin Padang.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Gantt Chart Penelitian
2. *General Consent*
3. Kuesioner Penelitian
4. Master Tabel Penelitian
5. Output SPSS
6. Kerangka Sampel
7. Surat Izin Penelitian
8. Surat Telah Selesai Penelitian
9. Dokumentasi Penelitian
10. Lembar Konsultasi Pembimbing