

ABSTRAK

MILANDA HAFID, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone*. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Moh. Aris Pasigai dan Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek dari penelitian ini adalah pasien yang datang berobat pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone dan di ambil sampel sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dilihat dari hasil t hitung > t tabel ($2,332 > 1,676$) dan nilai signifikan $= 0,24 < 0,05$

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien



ABSTRACT

MILANDA HAFID, 2024 *The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency.* Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Moh. Aris Pasigai and Zalkha Soraya.

This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency. This study uses a quantitative approach. The subjects of this research were patients who came for treatment at the Salomekko Community Health Center, Bone Regency and a sample of 50 people was taken. The data collection method uses a questionnaire. The data analysis technique used is Simple Regression Analysis using statistical calculations via the Statistical Package for the Social Science (SPSS) application.

The research results show that Service Quality (X) has a positive and significant effect on Patient Satisfaction (Y), seen from the results of t count $>$ t table ($2.332 > 1.676$) and the significant value = $0.24 < 0.05$

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

