

ABSTRAK

DEDY MANSYUR. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Moh. Aris Pasigai dan Sherry Adelia Natsir Kalla

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Sampel diambil dari pasien yang telah melakukan kunjungan di Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan pembagian kuesioner. Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 26 mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bungi Kabupaten Pinrang yang telah dibahas, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa strategi penerapan kualitas pelayanan jasa yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, pengelolaan kualitas pelayanan jasa yang efektif dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pasien**

ABSTRACT

DEDY MANSYUR. 2025. The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at Puskesmas Bungi. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Moh. Aris Pasigai and Sherry Adelia Natsir Kalla.

This study is quantitative in nature, aiming to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Bungi Community Health Center (Puskesmas) in Pinrang Regency. The sample consists of patients who have visited the Bungi Community Health Center. The data used in this study is quantitative, obtained from questionnaires distributed to respondents and related to the research problem. Data collection was conducted through observation, documentation, and questionnaire distribution. The sources of data include both primary and secondary data. The research instrument used in this study applies the Likert scale method. Based on statistical calculations using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 26, the results indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Bungi Community Health Center. This finding suggests that the effective implementation of service quality strategies can enhance patient satisfaction. Therefore, managing service quality effectively can be an important strategy in improving patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction