

ABSTRAK

ATIRA.2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pasien pada Klinik Kimia Farma Cabang Pettarani. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Edi Jusriadi dan Pembimbing II Muhammad Nur Abdi.

Tujuan dari penelitian ini adalah "Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Kimia Farma cabang Pettarani". Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan jenis data kualitatif, dimana data berdasarkan pada data yang dinyatakan dalam bentuk uraian informasi yang bersifat kualitatif yang didapatkan dari hasil wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan di Klinik Kimia Farma Pettarani karena kecepatan dan ketanggapan perawat serta dokternya dalam melayani mereka selain itu sapaan yang baik serta sopan santun juga menjadi tolak ukur pasien untuk datang berobat kembali di Klinik tersebut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke klinik tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pasien, Klinik