

ABSTRAK

YUNITA MUHAMMAD 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Sungguminasa Kab.Gowa, Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Di bimbing Oleh Pembimbing I H.A.Muhiddin Daweng dan Pembimbing II Basri Basir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Sugguminasa Kab.Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupa angka yang diperoleh dari jawaban yang diberikan kepada responden kemudian dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistik .Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini adalah menyebar koesioner dan wawancara langsung kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa sudah berjalan secara baik, di semua indikator yang mencakupi bukti fisik (tangible), kehandalan(Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati(Emphaty). Kepuasan Pasien.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRAK

YUNITA MUHAMMAD 2019. Analysis of the quality of inpatient services to the satisfaction of patients of RSUD Sheikh Yusuf Sungguminasa Kab.Gowa, thesis of management program of economics and business faculty of Muhammadiyah University of Makassar. Supervised I H.A.Muhiddin Daweng and Mentor II Basri Basir.

This researcher aims to find out the analysis of the quality of inpatient services to the satisfaction of patients of RSUD Sheikh Yusuf Sungguminasa KababupatenGowa, the type of research in this research is quantitative research. Quantitative research is examining the figures obtained from the answers given to respondents then analyzed using statistical calculation techniques. Data collection techniques used in this study are questionnaires and direct interviews with patients. The results of the study showed that in general the quality of service in the general hospital area was sheikh yusufgowa. already running well in all indicators that cover tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. and Patient satisfaction

Keywords : Service quality, Patient satisfaction