

ABSTRAK

SRI WAHYUNI 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar.* Skripsi Manajemen: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I **Edi Jusriadi** dan Pembimbing II **Muh Nur R.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan penentuan sampel sebesar 35 responden. Menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien pada rumah sakit umum daerah Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung 4,964 > dari t tabel 0,349 dan taraf signifikansi 0,000 < dari 0,05. Nilai koefisien determinasi 0,427 atau 42,7 % sedangkan sisanya 57,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

SRI WAHYUNI 2019. *The Effect of Nurse Service Quality on Patient Family Satisfaction in Padjonga Regional General Hospital Dg. Ngalle Takalar Regency.* Management Thesis: Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I **Edi Jusriadi** and Supervisor II **Muh Nur R.**

This study aims to determine the Effect of Nurse Service Quality on Patient Family Satisfaction in Padjonga Regional General Hospital Dg. Ngalle Takalar Regency. This research uses quantitative research methods. With the determination of the sample of 35 respondents. Using simple regression analysis techniques.

Based on the results of the study showed that the quality of nursing services had a positive and significant effect on patient satisfaction in the general hospital in Padjonga Dg. Ngalle Takalar Regency. This can be seen from the t value of $4.964 >$ from t table $0,349$ and the significance level of $0.000 <$ of 0.05 . The coefficient of determination is 0.427 or 42.7% while the remaining 57.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Nurse Service Quality, Patient Family satisfaction, Hospital

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan keluarga pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar”**.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Rahman dan ibu Saharia yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberi semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula