

## ABSTRAK

**VIKA ROSA**, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar, Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh pembimbing I Buyung Romadhoni dan pembimbing II Muh. Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan wawancara langsung. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Berdasarkan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 10,362 > t_{tabel} = 0,679$  dan nilai sig 0,019 < 0,05 yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 20.

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

## ABSTRACT

**VIKA ROSA**, 2019, Analysis of Service Quality Against Patient Satisfaction in the Bulukunyi Health Center in Takalar District, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Guided by Supervisor I Buyung Romadhoni and Advisor II Muh. Nur Rasyid.

This study discusses to study and analyze the quality of service to patient satisfaction at the health center Bulukunyi District of Takalar. This type of research is a quantitative study using descriptive, this method uses a questionnaire filled out by respondents and direct interviews. The sample in this study uses accidental samples, which is the determination of samples based on anyone who is reunited with researchers and can be used samples. Thus the sample in this study amounted to 50 people. Based on the data in this study, it shows that the quality of service has a positive and significant effect on patient satisfaction which is reinforced by the results of testing which show that it is supported by the t test which produces a t value of  $10.362 > t 0.679$  and a sig value of  $0.019 < 0.05$  obtained from data processing through the SPSS 20 application.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction.