

ABSTRAK

Oktaviana. NPM 16610200. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah. Skripsi Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

Jenis penelitian yaitu penelitian Kuantitatif, dengan mengetahui data yang bersifat kuantitatif. Dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah. Pengumpulan data menggunakan observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas. Uji Persyaratan Analisis menggunakan Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Homogenitas. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji R^2 .

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Lampung Tengah.