

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GARUDA KECAMATAN
MARPOYAN DAMAI KELURAHAN TANGKERANG TENGAN
PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Lancang kuning**

OLEH :

SUCI RAHMADONA
NIM: 1461201326

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2019**

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Garuda Kecamatan Marpoyan Damai Kelurahan Tangkerang Tengah Pekanbaru

SUCI RAHMADONA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Garuda Kecamatan Marpoyan Damai Kelurahan Tangkerang Tengah Pekanbaru.

Objek penelitian adalah pasien di Puskesmas Garuda Kecamatan Marpoyan Damai Kelurahan Tangkerang Tengah Pekanbaru. Yang merupakan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat di Puskesmas Garuda. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tanggapan para pasien Puskesmas Garuda, dan data sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari bahan-bahan laporan berbagai sumber yang ada kaitannya dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Penghitungan data yang diperoleh dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif, hasil penelitian tersebut akan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, cara penentuan sampel menggunakan metode *Purposive sampling*, data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Garuda Pekanbaru.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien