

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU

MUHAMMADIYAH SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Mengikuti Ujian Akhir Program Sarjana (S1)



Oleh :

Nama : Yola Nandasari Hasanudin

Nim : 2012 512 966

Progdi : S1 Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

ADI UNGGUL BHIRAWA (STIE - AUB)

SURAKARTA

2020

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yola Nandasari Hasanudin  
NIM : 2012 512 966  
Jurusan/Progdi : Manajemen  
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
Nama Pembimbing : Dra. Endang Saryanti, MM.

Surakarta, Februari 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Dra. Endang Saryanti, MM  
NIPY. 165/D/AUB/1993

Pembimbing


Dra. Endang Saryanti, MM.  
NIPY.165/D/AUB/1993

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

SKRIPSI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN  
DI DEPAN PANITIA PENGUJI  
PADA HARI : KAMIS, 13 FEBRUARI 2020

Nama : Yola Nandasari Hasanudin  
NIM : 2012512966  
Jurusan/Progdi : S1-Manajemen  
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
Nama Pembimbing : Dra. Endang Saryanti, MM

Ketua Penguji

  
Dra. Nani Irma Susanti, MM, MH  
NIPY. 149/D/AUB/1992


Anggota Penguji

1. Dra Endang Saryanti, MM  
NIPY. 165/D/AUB/1993
2. Nuryati, SE, MM  
NIPY. 145/D/AUB/1991

  
(.....)

Surakarta, 13 Februari 2020

Mengetahui  
Ketua Prodi Studi S1 Manajemen

  
Dra. Endang Saryanti, MM  
NIPY. 165/D/AUB/1993

### LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Pada hari ..... Tanggal ..... Bulan ..... tahun 2019. Berdasarkan Surat Keputusan STIE AUB Surakarta perihal penunjukkan Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama : DRA. ENDANG SARYANTI, MM

Jabatan : DOSEN PEMBIMBING

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut dibawah ini sedang dalam proses Bimbingan Skripsi :

Nama : YOLA NANDASARI HASANUDIN

NIM : 2012512966

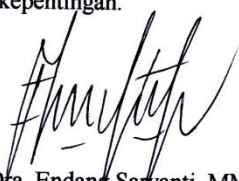
Jurusan/Progdi : S1-MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA.

No.	Tahap/Keterangan	Tanggal	keterangan
1	Persetujuan Dosen Pembimbing	04-11-2019	ACC
2	Proposal	03-12-2019	ACC
3	Rencana Penelitian	06-12-2019	ACC
4	Kerangka Skripsi	23-12-2019	ACC
5	Pengumpulan Data	03-01-2020	ACC
6	Analisis Data	08-01-2020	ACC
7	Penyusunan Laporan Skripsi	13-01-2020	ACC

Demikian Berita Acara Bimbingan Skripsi ini dibuat, diketahui dan dipergunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Pembimbing

  
Dra. Endang Saryanti, MM  
NIPY: 165/D/AUB/1993

## **Pernyataan Keaslian Skripsi**

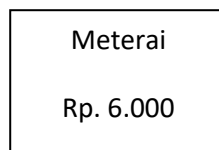
Nama : Yola Nandasari Hasanudin  
Nim : 2012512966  
Jurusan/ Progdi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak plagiat/menjiplak karya penelitian orang lain dan tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta,

Penulis



**Yola Nandasari Hasanudin**

**Pernyataan Persetujuan Publikasi**  
**Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis**

Sebagai sivitas akademika STIE-AUB Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Yola Nandasari Hasanudin**

Nim : **2012512966**

Jurusan/Progdi : **Manajemen**

Jenis Karya : **Skripsi**

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE-AUB Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini STIE-AUB Surakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data, merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 04 Februari 2020

Yang Menyatakan

Meterai
Rp. 6.000

**Yola Nandasari Hasanudin**