

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SERVICESCAPE* DAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP SEMEN PADANG HOSPITAL

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

WIDI MAHARANI

1510521057

Dosen Pembimbing : Dr. Eri Besra, S.E.,M.M

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019



No. Alumni Universitas

Widi Maharani

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/21 Mei 1997, b) Nama Orang Tua: Erwin (Alm) dan Yulinar, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510521057, f) Tanggal Lulus: 11 Juli 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,23 i) Lama Studi: 3 Tahun 11 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Jalan. Gurun laweh Rt 005 Rw 001 Kec. Lubuk begalung Kel. Gurunlaweh Nan XX Kota Padang

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SERVICESCPE* DAN *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP SEMEN PADANG HOSPITAL

Skripsi Oleh : Widi Maharani

Pemimbing : Dr. Eri Besra, S.E., M.M


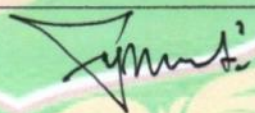
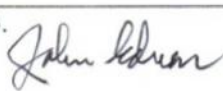
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan *service quality*, *servicescape* dan *service recovery* terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Semen Padang Hospital. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang pernah menjalani rawat inap di Semen Padang Hospital. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria atau karakteristik pasien yang pernah menjalani rawat inap di Semen Padang Hospital. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 180 responden yang sudah pernah menjalani rawat inap di Semen Padang Hospital. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 16 dan *SmartPLS (Partial Least Square)* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, *servicescape* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, dan *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap Semen Padang Hospital.

Kata Kunci : *Service quality*; *Servicescape*; *Service recovery*, *Kepuasan Pasien*

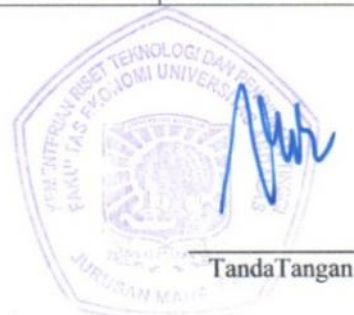
Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **11 Juli 2019**

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Eri Besra, S.E., M.M	Yanti, S.E., M.M	Drs. John Edwar, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, S.E., M.Si
NIP. 197208262003122004



Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus :

		Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan	
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan	