

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA  
RUMAH SAKIT DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Oleh :**

**NI MADE RIANITA .H**

**NIM : 10.1.621**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI  
PALEMBANG**

**2014**

**SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit di Kota Palembang**

Disusun oleh:

**NI MADE RIANITA .H.**

**NIM : 101621**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



M. Y. Dedi Haryanto, SE., M.Si

tanggal 11 Oktober 2014

**SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Rawat Inap Pada Rumah Sakit di Kota Palembang**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NI MADE RIANITA HARIYANTI**

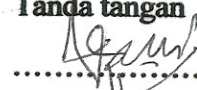

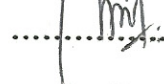
**NIM: 101621**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 11 Oktober 2014

dan dinyatakan memenuhi syarat.

**Susunan Tim Penguji**

	<b>Nama Lengkap</b>	<b>Tanda tangan</b>
<b>Ketua</b>	<b>M. Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si.</b>	..... 
<b>Anggota</b>	<b>Kusmawati, S.E., M.Si., Ak., CA.</b>	..... 
<b>Anggota</b>	<b>Desy Lesmana, S.E., M.Si., Ak., CA.</b>	..... 

**Palembang, 11 Oktober 2014**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi**

**Ketua Program Studi Akuntansi**



**Delfi Panjaitan, S.E., M.Si., Ak., BKP., CA.**

*"No matter it takes, both rainbow or storms,  
if I take it with You, Lord, I know everything  
will be okay, because You make it all successful for  
Those who's surrender with You."*

*Trust in the Lord with all your heart. Proverbs 3:5*

*I dedicated this thesis with all my heart to :*

*My Saviour King, Jesus Christ,*

*My Lovely Mother,*

*My Special Auntie,*

*My One and only Sister,*

*Valencia Tioriman,*

*Rita Rusmita,*

*Stie Musi Palembang.*



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI PROGRAM STUDI AKUNTANSI

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit di Kota Palembang.**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal **11 Oktober 2014** karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI.** Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA.**

Palembang, 11 Oktober 2014

Yang memberi pernyataan



Nama : Ni Made Rianita Hariyanti

Nim : 10 1 621

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

M.Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Kusmawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Desy Lesmana, S.E., M.Si., Ak., CA.

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Ni Made Rianita Hariyanti**  
**Nim : 10.1.621**  
**Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah  
Sakit di Kota Palembang**

Menyatakan memberikan izin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan skripsi kepada :

**Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi**  
**Jl. Bangau 60 Palembang**  
**Telp. 0711-321801**  
**30113**

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara *online*. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, September 2014

Yang memberi pernyataan,



Ni Made Rianita.H.

Nim : 101.621