



Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Etik Dwi Kusrini
236110100058

Nama Pembimbing
Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE, M.Ak. Ak

Dosen Penguji
Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE, M.Ak. Ak
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT
Dr. Rifda Abadiyah, SE., M.SM

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ilmu Hukum Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung
Nama Mahasiswa Etik Dwi Kusri
NIM 236110100058

Disetujui oleh


Dosen Pembimbing
(Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE, M.Ak. Ak)
NIDN . 0701017404



Dosen Penguji
(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., MMT)
NIDN 0707048003



Dosen Penguji
(Dr. Rifdah Abadiyah) .E., M.S.M
NIDN 0703027502.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Sriyono, Drs., MM., Dr.)
NIDN 0706126101



Dekan
(Poppy Febriana, S. Sos, M. Med, Kom)
NIDN. 0711028001



Tanggal Ujian

28 Juni 2024

Tanggal Lulus

28 Juni 2024

DAFTAR ISI

Sampul Judul

Lembar Pengesahan

Daftar Isi

Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah

Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta

Abstrak

I Pendahuluan

- Latar Belakang
- Rumusan Masalah
- Tujuan Penelitian
- Manfaat Penelitian
- Kategori SDGs

II Kajian Literatur

- Kualitas Layanan
- Kompetensi SDM
- Aksesibilitas Pelayanan
- Kerangka Konseptual
- Hipotesis
- Definisi Operasional

III. Metode Penelitian

- Populasi dan Sampel Penelitian
- Jenis dan Sumber Data
- Teknik Pengumpulan Data
- Teknik Analisis Data

IV. Hasil dan Pembahasan

- Hasil
- Pembahasan
 - Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

V. Kesimpulan dan Saran

- Kesimpulan
- Keterbatasan Penelitian
- Saran

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa Etik Dwi Kusri
NIM 236110100058
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Fakultas Hukum Bisnis dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE, M.Ak. Ak
IDN 0701017404
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Fakultas Hukum Bisnis dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung
Kata Kunci Aksesibilitas, Kualitas layanan, kepuasan pasien, Sumber Daya Manusia

TELAH:


1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

SERTA*:


- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


(Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE, M.Ak. Ak)
0707048003

Sidoarjo, 27 Mei 2024
Mahasiswa


(Etik Dwi Kusri)
236110100058

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul " **Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 24 Juli 2024



Etik Dwi Kusriani
236110100058