

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN**

SKRPSI

ELIMIN KOGOYA

18061112



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWAN

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2023

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Universitas Katolik De La Salle Manado**

ELIMIN KOGOYA

18061112



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWAN

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN**

Nama : Elimin Kogoya
Nim : 18061112
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : Ilmu keperawatan

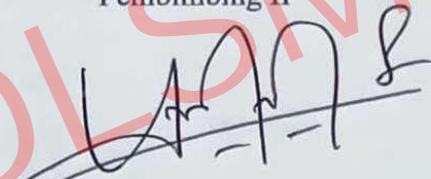
Menyetujui

Manado, 26 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II


Johanis Kerungan, S.Kep., Ns., M.Kep.


Vervando Sumilat, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan


Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes


Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN**

Yang disusun dan diajukan oleh :

ELIMIN KOGOYA

18061112

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Ujian skripsi
pada tanggal 26 Agustus 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

TIM PENGUJI

Dosen Penguji 1 : (Helly Budiawan, S.Kep., Ns., M.Kes.)

Dosen Penguji 2 : (Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep.)

Dosen Penguji 3 : (Vervando Sumilat, S.Kep., Ns., M.Kep.)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan

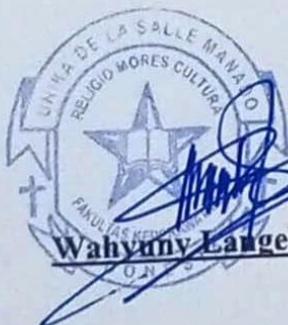
Unika De La Salle

Manado

Ketua Program Studi

Fakultas Keperawatan

Unika De La Salle Manado



Wahyuni Langelo, BSN., M.Kes

Helly Budiawan, S.Kep, Ns., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Manado, 26 Agustus 2023

Mahasiswa,

Nama : Elimin Kogoya

Nim : 18061112

PS : Sarjana Keperawatan

Prog : Ilmu Keperawatan

Fak : Keperawatan Unika DLSM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Hermana Lembean**” ini dengan baik.

Dengan rasa hormat saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof Dr. Johanis Ohoitumur, MSC sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Wahyuny Langelo, BSN., M.Kes sebagai Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan nasehat untuk kemajuan belajar di Fakultas Keperawatan ini.
3. Natalia Rakinaung, S.Kep., Ns., MNS, sebagai Wakil Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang memberikan arahan selama berada di Fakultas Keperawatan.
4. Helly Budiawan S.Kep., Ns., M.Kes sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas De La Salle Manado yang memberikan arahan dalam menjalankan pendidikan di Fakultas Keperawatan.
5. Johanis Kerangan, S.Kep., Ns., M.Kep sebagai Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dan kesetiaan dalam membimbing penyusunan skripsi.
6. Vervando Sumilat, S.Kep., Ns., M.Kep sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan kesetiaan dalam membimbing penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat serta mendukung dalam penyusunan skripsi
9. Teman-teman Fakultas Keperawatan angkatan 2018 terima kasih untuk motivasi, semangat dan kebersamaanya.

Manado , 26 Agustus 2023

Elimin Kogoya

UKDLSM