

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK PAK HAJI SEMATANG
BORANG PALEMBANG**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :
RICA UMITA 22612010049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATRA
SELATAN PALEMBANG**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK PAK HAJI SEMATANG
BORANG PALEMBANG**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah SaTU Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatra Selatan

Disusun oleh :
RICA UMITA 22612010049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATRA
SELATAN PALEMBANG**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PAK HAJI SEMATANG
BORANG PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Nama : Rica Umita

NIM : Manajemen

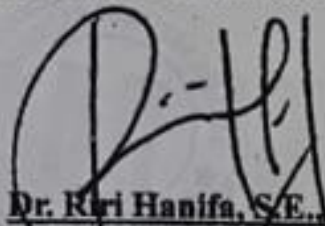
Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.

NUPTK. 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pak Haji Sematang Borang Palembang. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang menjalani pengobatan di Klinik Pak Haji Sematang Borang Palembang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 97 orang. Data penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan program SPSS versi 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pak Haji Sematang Borang Palembang. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) akan diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak klinik perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien tetap terjaga serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan semakin meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik.

ABSTRACT

This study was conducted to examine the effect of service quality on patient satisfaction at Pak Haji Sematang Borang Clinic, Palembang. A quantitative research method with descriptive and associative approaches was employed. The study population comprised all patients who received medical treatment at Pak Haji Sematang Borang Clinic, Palembang. The sample was selected using a purposive sampling technique, resulting in 97 respondents. Data were gathered through observations, questionnaires, and documentation. The collected data were analyzed using SPSS version 25, including validity and reliability tests, descriptive statistical analysis, simple linear regression analysis, t-test, and the coefficient of determination (R^2). The findings reveal that service quality has a positive and statistically significant effect on patient satisfaction at Pak Haji Sematang Borang Clinic, Palembang. These results suggest that improvements in service quality, particularly in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, contribute to higher levels of patient satisfaction. Therefore, maintaining and continuously improving service quality is essential for increasing patient satisfaction and strengthening public confidence in the healthcare services provided by the clinic.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Clinic.*