ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PUSKESMAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH

(Skripsi)

Oleh:

Lis Afia

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PUSKESMAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH

Oleh:

Lis Afia

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi

Pada

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Lampung

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010

Judul Skripsi	**: ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PUSKESMAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH**
Nama Mahasiswa	: Lis Afia
Nomor Pokok Mahasiswa	: 0611011081
Jurusan	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Hi. Afri Achmad, S.E.	**Hi. Mahathir Muhammad, S.E., M.M.**
NIP. 194506051972101001	**NIP. 198108022008011005**

2. Ketua Jurusan

Hj. Aida Sari, S.E., M.Si.
NIP. 196201271987032003

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Hi. Afri Achmad, S.E. .....

Sekretaris : Hi. Mahathir M, S.E., M.M. .....

Penguji Utama : Rinaldi Bursan,S.E.,M.Si. .....

2. Pj Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ir. Sugeng P.Harianto, M.S.
NIP 195809231982111001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 April 2010

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sukoharjo II, Pringsewu pada tanggal 16 Mei 1988, sebagai anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Yusup dan Ibu Sunarti.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri 2 Sukoharjo, diselesaikan pada tahun 2000, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 1 Pringsewu diselesaikan pada tahun 2003, dan Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Pringsewu diselesaikan pada tahun 2006.

Tahun 2006, Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung melalui program SPMB (Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru). Penulis tergabung dalam kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen periode 2008-2009 sebagai Ketua Biro Kesekretariatan.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin..

Segenap hati dan dengan penuh rasa hormat
Kupersembahkan skripsi ini
Kepada tautan hatiku Mamak dan Bapak tercinta
Atas seluruh kasih sayang, dukungan dan doa ikhlas bagi ananda

SANWACANA

Segala puji hanya bagi Allah Tuhan semesta Alam yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Penulis mengucap rasa syukur atas segala nikmat dan karunia yang diberikan Allah SWT. Allah menjadi tempat menyandarkan hati dan memohon pertolongan. Allah yang memegang kendali atas semua yang akan terjadi pada diri manusia, sehingga atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Sugeng P.Harianto, M.S. selaku Pj. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
2. Ibu Hj. Aida Sari, S.E., M.Si. dan Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
3. Bapak Hi. Afri Achmad, S.E. dan Bapak Hi. Mahathir Muhammad, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pendamping yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Rinaldi Bursan, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama pada ujian skripsi. Terima kasih untuk masukan dan saran-saran yang diberikan.

5. Ibu Mahrinasari, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Univesitas Lampung, terimakasih terutama untuk Mas Nasir, Mas Igo, Pak Sapar, Pak Parwoto, Mba Wiwit.
8. Kepala Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah, dr. Emi Fatma. Dan seluruh pegawai Puskesmas Kalirejo.
9. Teristimewa untuk Mamak dan Bapak tersayang, terimakasih atas seluruh kasih sayang yang tulus, dukungan tiada henti, serta doa ikhlas bagi ananda. Terimakasih telah menjadi jendela dunia bagi ananda, mengajarkan bagaimana menjalani hidup dan memandang dunia.
10. Mba Eka Susanti sayang, Mas Setia Budi, terimakasih atas doa, dukungan dan motivasinya. Keponakan-keponakan ku tercinta Daffa dan Hana.
11. Mas Syauqi Wafa.
12. Sahabat-sahabatku tercinta, Fathimah Az-zahra, Mba Umi Hasanah dan Bayu Sigit Kesumayuda, Rani Martania, Lismawati, kalian seperti saudara bagiku, terimakasih telah bersedia dengan ikhlas menemaniku, terimakasih atas kebersamaan selama ini, semoga kebersamaan ini akan terus terjaga.
13. Mba-mba yang telah banyak membantu Mba Elfi, Mba Ari, Mba Sukma. Teman-teman yang juga tak terlupakan, Ayu, Titis, Lutfia, Ganis, Ana.
14. Mba Eka Zurida, Avi dan Mas Juan. Terimakasih telah memberikan ruang untukku. Semoga tetap bisa menjaga silaturahmi.

15. Teman-teman presidium HMJ periode 2008-2009, Kusnadi, Erwan, Danar, Puji, Sandri, Agus, Meyjaroni, Hakim, Pras, Frida.
16. Teman-teman Manajemen 2006 Desi, Reza, Ari, Sasa, Ani, Echi, Shinta, Mery, Tata, Ririn Putri, Cyntia, Evi, Ririn Mariani, Rahmi, Allen, Rani Hapsari, Lisa, Indra, Aulia, Yover, Taufik, Ima, Kiki, Eli, Catrin, Stevi, Tika, Miwa, Rani Kusuma, Dona, Wellco, Yudhi, Suhandi, Vero, Ocha, Mely, Nina, Iren, Nessa, Dina, Lusi, Rudi, Juni dkk, Doni, dan seluruh teman-teman yang sebenarnya ingin kusebutkan namanya satu-persatu, kalian semua spesial.
17. Ibu dan Bapak Nurdin, serta seluruh teman-teman di Wisma Rizky.
18. Dan bagi pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut mendukung penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka. Akhirnya skripsi ini terselesaikan sudah, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, April 2010

Penulis

Lis Afia