

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DAN
CITRA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH R. SYAMSUDIN, SH KOTA
SUKABUMI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana pada
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan

SEPTIANI RAMAH SUCI

044115468



| | |
|------------------|--|
| Tgl Terima : | |
| No. Induk Buku : | |
| No Class : | |
| Sumber Buku : | |

PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BOGOR

JUNI 2019

1099

| |
|--|
| PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR |
|--|

Tgl Terima : **Jul 2020**
No. Induk Buku : **040 1099/VIII/FIS RB/2020**
No Class : **1099 SER h**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Septiani Ramah Suci

NPM : 044115468

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dan Citra

Rumah Sakit Umum Dacrah R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Tiara Puspanidra, M.Si

NIP : 1.0815 033 671

Pembimbing 2 : Ratih Siti Aminah, M. Si

NIP : 1.0314 004 625

Pembaca : Sardi Duryatmo, M. Si

NIP : 1. 0715 022 649

Tiara

Ratih

Sardi

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal :

**Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya**

[Signature]

Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum.
NIK. : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi

[Signature]

Muslim, S.Sos., M.Si.
NIK. 1 0909 048 513

ABSTRAK

Septiani Ramah Suci. 044115468. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dan Citra Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: **Tiara Puspanidra, M.Si dan Ratih Siti Aminah, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pasien rawat inap dan citra Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis korelasi yang mendeskripsikan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan pasien rawat inap, serta variabel tidak bebas yaitu citra Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi. Teori yang digunakan adalah teori hubungan interpersonal (model interaksional) dengan asumsi dasar yang dikaitkan dengan penelitian ini yaitu (1) *Input* menjadi penggerak yang akan memberi makna dan warna pada proses interaksi, (2) *output* dari proses interaksi akan memberikan pengalaman pada individu, (3) kedudukan antara komunikator dan komunikan dapat saling bergantian secara dinamis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang nyata antara kualitas pelayanan pasien rawat inap (X) dengan citra Rumah Sakit Umum Daerah R. Syamsudin, SH Kota Sukabumi (Y).

Kata Kunci: Citra, Kualitas Pelayanan Rawat Inap, Pasien.