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

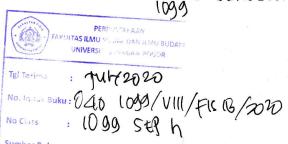




FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BOGOR

JUNI 2019



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama: Septiani Ramah Suci

NPM: 044115468

Judul: Hubungan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dan Citra

Rumah Sakit Umum Daerah 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

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum.

NIK.: 1 0295 006 229

Ketua Program Studi

Friedrich C.

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

ABSTRAK

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 menggunkan 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 interpesonal (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 pengelaman pada individu, (3) kedudukan antara komunikator dan komunikan dapat saling bergantian secara dinamis. Hasil penelitian ini menunjukan 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.