

ABSTRAK

Seny Pristin Junaedi, Lendys. 2020. Skripsi. **Pengaruh *Total Quality Service* (Tqs) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo (Study Kasus Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo)**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo

Penelitian ini dilakukan pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wonolangan yang berada di Kabupaten Probolinggo dengan obyek penelitian yaitu *Total Quality Service* (TQS) (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 83 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis yang diterima yaitu secara parsial ada pengaruh yang signifikan *total quality service* terhadap kepuasan pelanggan Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan uji parsial, diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,025 atau nilai $0,000 < 0,025$. Selanjutnya, secara parsial ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, diperoleh nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,025, atau nilai $0,000 < 0,025$. Hipotesis yang diterima berikutnya adalah terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara *Total Quality Service* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci: *Total Quality Service*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Rumah Sakit Umum Wonolangan Kabupaten Probolinggo, penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif.

ABSTRACT

Seny Pristin Junaedi, Lendys. 2020. Skripsi. *The Influence of Total Quality Service (TQS) and Service Quality on Customer Satisfaction of Inpatient Installation at Wonolangan General Hospital, Probolinggo Regency (Case Study of Wonolangan General Hospital, Probolinggo Regency)*. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at the Inpatient Installation at Wonolangan General Hospital in Probolinggo Regency with the object of research are Total Quality Service (TQS) (X1) and Service Quality (X2) on Customer Satisfaction (Y). This type of research is quantitative descriptive with an associative approach. This research was conducted with 83 respondents. Data collection methods in this study were questionnaires or questionnaires. The sampling technique used was accidental sampling technique.

Based on the results of the study, the hypothesis received is that partially there is a significant effect of total quality service on customer satisfaction of Inpatient Installation at the Wonolangan General Hospital, Probolinggo Regency. Based on the partial test, a significant value is smaller than the probability value of 0.025 or a value of 0,000 <0.025. Furthermore, partially there is a significant influence on service quality on customer satisfaction of Inpatient Installation at Wonolangan General Hospital, Probolinggo Regency. Based on the partial test results, a significant value is smaller than the probability value of 0.025, or a value of 0,000 <0.025. The next hypothesis is that there is a significant simultaneous effect between Total Quality Service and service quality on customer satisfaction in the Inpatient Installation at Wonolangan General Hospital, Probolinggo Regency.

Key Words: *Total Quality Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Wonolangan General Hospital at Probolinggo Regency, quantitative descriptive with an associative approach research.*