

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Adinda Byandra Chantika

NIM : 1301017642

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Perawat Instalasi
Rawat Jalan Terhadap Citra di Mata Pasien Rawat Jalan
Rumah Sakit Puri Cinere
Periode Maret – Mei 2013

Memberikan kepada Universitas Bina Nusantara *hak non-eksklusif* untuk menyimpan, memperbanyak, dan menyebarkan skripsi karya Saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja, dalam bentuk format tercetak dan atau elektronik.

Menyatakan bahwa saya, akan mempertahankan **hak eksklusif** Saya, untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi skripsi Saya, guna pengembangan karya di masa depan, misalnya bentuk artikel, buku, perangkat lunak, ataupun sistem informasi.

Jakarta, 17 Juli 2013

Adinda Byandra Chantika
1301017642

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
Jurusan Komunikasi Pemasaran
Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi
Semester Genap tahun 2012/2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOMUNIKASI PERAWAT
INSTALASI RAWAT JALAN TERHADAP CITRA DI MATA PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PURI CINERE**

PERIODE MARET - MEI 2013

ADINDA BYANDRA CHANTIKA

1301017642

08PBO

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan komunikasi terhadap citra di mata pasien rawat jalan Rumah Sakit Puri Cinere melalui pelayanan diberikan oleh perawat instalasi rawat jalan. **Metode penelitian** yang digunakan dalam penelitian yaitu, metode penelitian kuantitatif. **Hasil yang dicapai** dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki hubungan sebesar 0.822 dan pengaruh terhadap citra sebesar sebesar 67,3%. **Simpulan** dari penelitian ini yaitu adanya hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra. **Saran**, peneliti menyarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan citra perusahaan. (ABC)

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Komunikasi, Citra Perusahaan, Rumah Sakit

Abstract

Research objectives, the aim of this research is to examine the relationship and the effects of communication service quality on corporate image of RumahSakit Puri Cinere (RSPC) on patients perception. **Methodology** used is quantitative correlation, the study was tested using data collected from questionnaire, the analysis is based on correlation test, determination, and regression. **Results**, communication service quality and image of RSPC has a fairly strong, direct, and significant relationship. Communication service quality affects corporate image as much as 67.3%. **Conclusion**, there is a significant relationship between communication service quality significantly affects the image of RSPC on patients perception,. **Suggestions**, to maintain service quality and corporate image. (ABC)

Keywords: Communication Service Quality, Corporate Image, Hospital.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Perawat Instalasi Rawat Jalan Terhadap Citra di Mata Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Puri Cinere Periode Maret – Mei 2013 ” dengan baik dan lancar.

Alasan penulis memilih judul tersebut adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan perawat instalasi rawat jalan terhadap citra Rumah Sakit Puri Cinere yang menjadi perhatian penulis dalam melakukan penelitian ini. Selain itu penulis ingin mengetahui cara yang dilakukan Perawat instalasi rawat jalan dalam melakukan pelayanan kepada pasien rawat jalan.

Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya serta menambah pengetahuan pembaca mengenai peran perawat instalasi rawat

Keberhasilan saya dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari banyaknya bantuan, dukungan baik secara moril maupun materil serta motivasi yang diberikan oleh orang-orang terdekat dan segenap pihak kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Harjanto Prabowo, MM, selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak Dr. Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi.
3. Ibu Vini Mariani, S.Kom., MM selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Pemasaran.
4. Ibu Mia Angeline, S.Kom., M.M, selaku Dosen Pembimbing terbaik *Pencitraan/Image*
5. Seluruh Dosen BINUS University yang telah memberikan pengajaran kepada penyusun.
6. Karyawan dan Karyawati di Rumah Sakit Puri Cinere yang telah banyak memberikan bantuan, informasi yang sangat berguna untuk penelitian ini.

7. Papa, mama, dan kaka kandung saya Nalendra Widigdy Wiryawan, serta seluruh keluarga dan sahabat terdekat Saya Ardisha dan Triana Ayu yang telah memberikan doa, dorongan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman terdekat dan seperjuangan yang telah memberikan semangat serta membantu penyusun menyelesaikan skripsi ini, terutama teman seperjuangan yaitu Dhea Permata Karina, Dini Safira, Mellisa Putri, Dwi Nurmala, Ryvani, Febrica, Hermawan Gaston, Yohanes Laditta yang telah sangat membantu dan saling memberikan dukungan dari awal pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
9. Rekan-rekan terdekat yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini Iyan, Eko, Akbar, Ethos, Cibeng, dan
10. Seluruh pasien rawat jalan RSPC yang telah membantu dalam pengisian kuesioner.

Penulis sangat sadar, tulisan ini jauh dari kata sempurna. Karena itu, Saya sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan Skripsi ini.

Jakarta, 17 Juni 2013

Penyusun,

Adinda Byandra Chantika