

**PENGARUH *PEOPLE* (SUMBER DAYA TENAGA KESEHATAN) DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**

(Survei pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan  
Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis



Oleh  
**Fany Octaviany**  
0906786

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2013**

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

**PENGARUH *PEOPLE*(SUMBER DAYA TENAGA KESEHATAN) DAN PROSES  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
(Survei pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)**

Oleh  
Fany Octaviany  
0906786

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Fany Octaviany 2013  
Universitas Pendidikan Indonesia  
September 2013

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

Fany Octaviany, 2013

Pengaruh People (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Survei Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *PEOPLE* (SUMBER DAYA TENAGA KESEHATAN) DAN PROSES  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN**

**(Survei pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon)**

**Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:**

Pembimbing

Drs. Bambang Widjajanta M.M.  
NIP. 1961122 198903 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

Ketua Program Studi  
Pendidikan Manajemen Bisnis

Dr. H. Edi Suryadi, M.S.  
NIP. 19600412 198603 1 002

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M.  
NIP. 19690404 199903 1 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis

Fany Octaviany  
NIM. 0906786