

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN *KLINIK BHAKTI KOPETRI***

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON PATIENT  
SATISFACTION OF THE BHAKTI KOPETRI CLINIC***

**Oleh**

**Hasna Imtitsal Imaning Putri**

**20416261201433**

**NON SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
TAHUN 2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN *KLINIK BHAKTI KOPETRI***

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON PATIENT  
SATISFACTION OF THE BHAKTI KOPETRI CLINIC***

**Oleh**

**Hasna Imtitsal Imaning Putri**

**20416261201433**

**NON SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
TAHUN 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang di rujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Hasna Imtitsal Imaning Putri  
NIM : 20416261201433**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 12 Juni 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Disusun oleh :**

Nama : Hasna Imtitsal Imaning Putri  
NIM : 20416261201433  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Klinik  
Bhakti Kopetri

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr.H.Pujianto,SE.,MM.  
NIDN. 0407097502

Neni Sumarni,SE.,MM.  
NIDN. 0402107806

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Ketua Program Studi

H. Suroso, S.E., M.M.  
NIDN. 0402107707

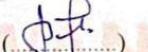
## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Hasna Imtitsal Imaning Putri  
NIM : 20416261201433  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan  
Pasien Klinik Bhakti Kopetri

#### DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr.H.Puji Isyanto,SE.,MM.	( 	( 20 - 05 - 24 )
Penguji 2 : Syifa Pramudita Fadilla, S.ST.M.K.M.M.	( 	( 20 - 05 - 24 )

Karawang, 14 Mei 2024

Mengetahui,

Dekan,  
  
Dr. Citra Sawitri, S.E., M.M.  
NIDN. 0214088301

Ketua Program Studi,  
  
H. Suroso, S.E., M.M.  
NIDN. 0402107707

## **SURAT PERNYATAAN**

### **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Hasna Imtitsal Imaning Putri  
NIM : 20416261201433  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir  
saya yang berjudul:

#### **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN *KLINIK BHAKTI KOPETRI*”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima  
sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 12 Juni 2024



(Hasna Imtitsal Imaning Putri)

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasna Imtitsal Imaning Putri  
NIM : 20416261201433  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Klinik  
*Bhakti Kopetri”***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang  
Pada tanggal : 12 Juni 2024

Yang menyatakan

(Hasna Imtitsal Imaning Putri)  
vii

Universitas Buana Perjuangan Karawang

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Puji Isyanto, SE., MM, selaku pembimbing utama dan Ibu Neni Sumarni, SE., MM, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, darimasa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen/Akuntansi Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Klinik Bhakti Kopetri yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapan banyak terima kasih.
7. Terimakasih kepada panutanku ayahanda Tjaturono Samodro. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi serta beri dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih selalu berjuang dalam kehidupan penulis, terimakasih untuk semua doa dan

- dukungan Bapak selama ini.
8. Pintu surgaku, ibunda Ruminah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, rasa kasih sayangnya serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anaknya. Terimakasih Ibu untuk semua doa serta dukungan ibu selama ini.
  9. Kepada cinta kasih saudara kandung saya, Dian Amallia Imaning Putri, dan Afif Irfan Imaning Putro, yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
  10. Kepada sahabat seperjuangan saya yakni Dian Rahayu, Mutiara Azahra. Terimakasih atas segala bentuk support, canda, tawa, dan tangis air mata yang kita lalui bersama-sama dalam menempuh pedidikan di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
  11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih atas semua bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 12 Juni 2024

Penulis