

**Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir  
Pengarayan Kab. Rokan Hulu**

**ABSTRAK**

**Iindriani**

**Kata Kunci** : Reliabilitas, Tanggap, Kompetensi, Accessibility, Etika, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Dan Kelengkapan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan konsumen di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dilaksanakan pada rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer, dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. jumlah sampel yang diambil dari populasi konsumen 3900 orang sebanyak 87 orang konsumen. teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan accidental sampling. analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil dari penelitian dari keseluruhan menunjukkan bahwa pendapat responden tentang kualitas pelayanan konsumen di rumah sakit surya insani pasir pengarayan adalah berada pada kategori cukup baik.

## **Analysis Of The Quality Of Customer Service In Hospitals Surya Insani Pasir**

**Pengarayan Kab. Rokan Hulu**

### **ABSTRACT**

**Iindriani**

**Keywords** : Reliability, Response, Competence, Accessibility, Ethics, Communication, Credibility, Security, and Completeness

The purpose of this research is to find out and explain the quality of customer service at Surya Insani Hospital in PasirPengarayan, RokanHulu Regency. This research was carried out in solar hospitals insani sand pengarayankab. Rokan upstream.the types and sources of data used are primary data, and secondary data. Data collection techniques obtained through questionnaires, interviews, and observations. the number of samples taken from the 3900 consumer population is 87 consumers. The sampling technique used by researchers is using accidental sampling. Data analysis used is descriptive analysis. The results of the overall study indicate that the opinions of respondents about the quality of customer service in the solar cell hospital of PegarayanPasir are in a fairly good category