

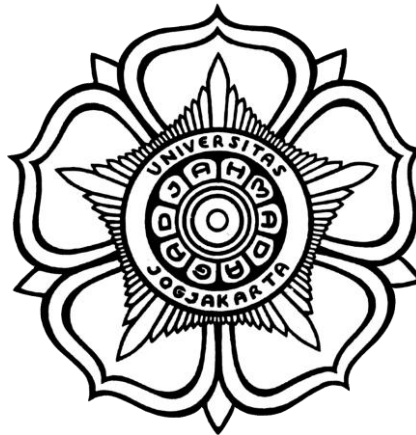
**EVALUASI KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DI RSA UGM:
PENDEKATAN SERVQUAL DAN ANALISIS KESENJANGAN
EKSPEKTASI-PERSEPSI PASIEN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1
Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing:

Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.



Oleh:

Sri Utami

21/477050/EK/23438

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

2025



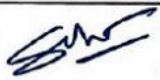
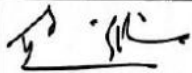
Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

**Evaluasi Kualitas Layanan Rawat Jalan di RSA UGM: Pendekatan
Servqual dan Analisis Kesenjangan Ekspektasi-Persepsi Pasien**

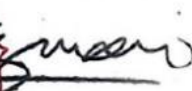
Disusun oleh
Sri Utami
21/477050/EK/23438

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik
jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 29 Agustus 2025

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Nofie Iman Vidya Kemal, M.Sc., Ph.D.	
Penguji 1	Boyke Rudy Purnomo, S.E., M.M., Ph.D., CFP.	
Penguji 2	Rocky Adiguna, S.E., M.Sc., Ph.D.	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002