

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH
TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK KELUARGA KITA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu
(S.1)

ALFIKRI

11135858

Program Studi Sistem Informasi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri
Jakarta
2017

PERSEMBAHAN

Motto:

“Intelligence is not the determinant of success, but hard work is the real determinant of your success.”

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendo'akan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Saudara serta keluarga yang telah menjadi keluarga besarku, yang telah memberiku semangat, aku selalu sayang kalian.

“Orang berilmu tentu memiliki kepribadian tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesama”

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfikri
NIM : 11135858
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Agustus 2017

Yang menyatakan,



Alfikri

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfikri
NIM : 11135858
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat Kampus : Jl.Kramat Raya No.25, Senen,Jakarta Pusat

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 03 Agustus 2017
Yang Menyatakan,



Alfikri

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

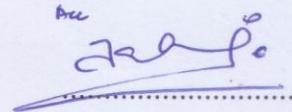
Nama : AL FIKRI
NIM : 11135858
Program Studi : SISTEM INFORMASI
Jenjang : STRATA-1
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga kita Menggunakan Metode Servqual

Telah dipertahankan pada periode 2017-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh SARJANA KOMPUTER (S.Kom) pada Program STRATA-1 Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.

Jakarta, 25 Agustus 2017

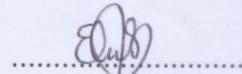
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Karlena Indriani, M.Kom

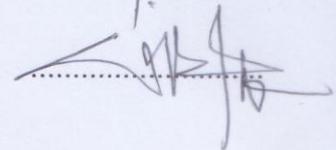


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Euis Widanengsih, M.Kom



Penguji II : Wida Prima Mustika, M.Kom



PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual**” adalah hasil karya tulis asli Alfikri dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi keputusan diperkenalkan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan di sertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan diperizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Alfikri
Alamat : Jl. Kayumanis VII Rt.06 Rw.07 Kel.Kayumanis Kec.Matraman
Jakarta Timur
No. Telp : 085773738994
Email : alfikri994@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Serta shalawat dan salam penulis curahkan kepada Rasulullah SAW sang inspirasi dan teladan, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“ Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual”**

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1) STMIK Nusa Mandiri. Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari semua pihak , maka penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ketua STMIK Nusa mandiri.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri.
3. Ibu Karlana Indriani,M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Kedua orang tua tercinta, yang telah membimbing dan memberikan dukungan baik moril maupun spiritual yang begitu kuat.
5. Seluruh jajaran dosen pengajar STMIK Nusa Mandiri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Dr.gery wilianto, selaku General Manager klinik keluarga kita telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan seluruh karyawan yang telah membantu memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan serta membantu menyebarkan kuesioner.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 03 Agustus 2017

Penulis

Alfikri

ABSTRAK

“Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual”, 11135858 Alfikri.

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana penting dalam meningkatkan kepuasan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis atau fasilitas dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dengan metode Servqual. Populasi yang digunakan adalah pasien yang berobat di Klinik Keluarga Kita dan sampel di ambil 50 responden. Dari hasil penelitian yang memiliki nilai servqual (*gap*) tertinggi adalah *Responsiveness* menempati ranking pertama dengan jumlah skor -3,17 menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam peningkatan kualitas pelayanan dan per hitungan nilai gap yang terendah adalah *Tangible* memiliki ranking akhir dengan skor -0,06, maka Klinik Keluarga Kita harus menambah dan menyempurnakan fasilitas yang ada. Menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap Klinik Keluarga Kita, seperti dalam dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*, bahwa kualitas terhadap pelayanan yang ada pada Klinik Keluarga Kita belum sesuai dengan harapan pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan (pasien).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Servqual, Kepuasan

ABSTRACT

“ANALYSIS OF QUALITY SERVING THAT EFFECT PATIENT SATISFACTION OF “KELUARGA KITA CLINIC” WITH SERVQUAL METHOD”

Facilities its one of several important point that taking effect to patient satisfaction. Service providers demand to keep improving their serving and quality by looking at satisfaction. And with this research, we can calculate quality of serving that effect patient satisfaction on “KELUARGA KITA CLINIC” with Servqual method. With used 50 population respondents of patient from “KELUARGA KITA CLINIC”. We got results that with -3,17 points, *responsiveness* it's the highest serqual gap point that have to be priority on their improvement. In the other side with -0,06 points, *tangible* it's the lowest. “KELUARGA KITA CLINIC” has to stop ignoring their customer and keep upgrade their quality of service or try to deal with this problem more intense. Because from dimension of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*. We can say that, ”KELUARGA KITA CLINIC” it's not pass to full their customer needs.

Keywords: Quality of service, Servqual, satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Metode Penelitian	4
A. Observasi.....	4
B. Wawancara	4
C. Studi Pustaka	5
1.5 Ruang lingkup.....	5
1.6 Hipotesis	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan	8
2.1.4 Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	8
2.2 Penelitian Terkait	10
2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	11
2.3.1 Latar Belakang Perusahaan	12

	2.3.2 Visi dan Misi.....	13
	2.3.3 Struktur Organisasi	14
	2.3.4 Kegiatan Pelayanan.....	20
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Tahapan Penelitian.....	21
	3.2 Instrument Penelitian	22
	3.2.1 Uji Validitas	22
	3.2.2 Uji Reliabilitas	22
	3.2.3 Pengolahan Data Metode Servqual	23
	3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian	24
	3.3.1 Metode Kuesioner	24
	3.3.2 Populasi.....	25
	3.3.3 Sample Penelitian.....	26
	3.4 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Deskripsi data Penelitian.....	28
	4.1.1 Gambaran Umum Responden	28
	4.2 Hasil Uji Instrument Penelitian.....	31
	4.2.1 Uji Validitas Data Responden.....	31
	4.2.1.1 Harapan atau Ekpektasi.....	32
	4.2.1.2 Kinerja atau Persepsi.....	35
	4.2.2 Uji Reliabilitas Data Responden	38
	4.2.2.1 Harapan atau Ekspektasi	38
	4.2.2.2 Kinerja atau Persepsi.....	40
	4.3 Pengolahan Data Servqual (Service Quality)	41
	4.3.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi	41
	4.3.1.1 Harapan atau Ekspektasi	41
	4.3.1.2 Kinerja dan Persepsi	42
	4.3.2 Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Kepuasam Pelayanan	44
	4.3.3 Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Pelanggan	45
	4.3.4 Perhitungan Nilai Servqual Per Dimensi	46
	4.3.5 Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel.....	47
	4.4 Hasil Hipotesis	49

BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	50
	5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN RISET
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar II.1. Struktur Organisasi	14
2. Gambar III.1. Skema langkah-langkah Penelitian	21
3. Gambar IV.1. Descriptive Statistics Harapan atau Ekspektasi	32
4. Gambar IV.2. Hasil Uji Validitas Harapan atau Ekspektasi	33
5. Gambar IV.3. Descriptive Statistic Kinerja atau Persepsi	35
6. Gambar IV.4. Hasil Uji Validitas Kinerja atau Harapan	36
7. Gambar IV.5. Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Ekspektasi	38
8. Gambar IV.6. Hasil Uji Reliabilitas Data Responden	
9. Variabel Ekspektasi	39
10. Gambar IV.7. Total Statistics Variabel Harapan Ekspektasi	39
11. Gambar IV.8. Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item	
Pertanyaan Persepsi	40
12. Gambar IV.9. Hasil Uji Reliabilitas data Responden Kinerja atau	
Persepsi	40
13. Gambar IV.10 Total Statistic Variabel Kinerja atau Persepsi	41
14. Gambar IV.11. Nilai bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas	
Pelayanan Ekspektasi	45
15. Gambar IV.12. Nilai bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas	
Pelayanan Persepsi	45
16. Gambar IV.13. Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai Gap	
Ekspektasi dan Persepsi	46
17. Gambar IV.14. Nilai Rata-rata per dimensi Jawaban Responden	
Kepuasan Pelayanan(gap)	47
18. Gambar IV.15. Hasil Servqual Score berdasarkan Lima Dimensi	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel IV.1. Deskripsi jenis Kelamin Responden.....	29
2. Tabel IV.2. Deskripsi Usia Responden.....	29
3. Tabel IV.3. Deskripsi Pekerjaan Responden	30
4. Tabel IV.4. Deskripsi Pendidikan Responden	30
5. Tabel IV.5. Rangkuman Uji Validitas Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible Ekspektasi	34
6. Tabel IV.6. Rangkuman Uji Validitas Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible Persepsi	37
7. Tabel IV.7. Rangkuman Uji Reliabilitas kuesioner pada Ekspektasi dan Persepsi	41
8. Tabel IV.8. Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Ekspektasi	42
9. Tabel IV.9. Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Persepsi	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Surat Riset.....	55
2. Lampiran Lembar Kuesioner	56
3. Lampiran Data Hasil Kuesioner.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat terus berkembang seperti kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana penting dalam meningkatkan kepuasan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis atau fasilitas dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Octaviana Mardikanto, Eddy Kristiyono, Farisya Nurhaeni (Vol. 4 No. 1 Maret 2016) menjelaskan bahwa mengukur kepuasan pasien melalui analisis kesenjangan yang terjadi antara customer dan provider berdasarkan dimensi kualitas jasa dengan metode servqual. Kualitas jasa yang dirasakan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja dengan harapan mereka tentang jasa yang disampaikan oleh penjual jika harapan lebih tinggi dari pada kenyataannya, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan pasti menimbulkan ketidakpuasan pasien. Kualitas merupakan satu dari banyak hal yang diharapkan pasien produk jasa. Kualitas jasa dapat didefinisikan secara luas sebagai proses pertemuan harapan pasien atau

penyediaan pelayanan sempurna. Pelayanan jasa kesehatan berbeda dengan pelayanan sektor jasa lain. Kualitas jasa dalam perawatan pasien berkaitan dengan penyampaian dalam pelayanan perawatan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, diperlukan pelayanan yang berkualitas demi mendukung jalannya upaya penyembuhan pasien.

Metode *servqual* digunakan untuk mengevaluasi pelayanan jasa. *servqual* dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Alasan peneliti tertarik menggunakan metode *servqual* adalah karena *servqual* didasari pada pemikiran bahwa konsumen dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan persepsi konsumen terhadap harapan-harapan konsumen jasa layanan kesehatan klinik keluarga kita.

Alotaibi (1992); Sultan & Simpson (2000); Tsaur, Chang & Yen (2002) juga menyatakan bahwa penelitian menggunakan *servqual* menyatakan bahwa *servqual* mengabaikan tolak ukur penilaian seseorang terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan.

Menurut Budi Harto (2015:5) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy *servqual* dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan menjelaskan bahwa :untuk mengukur dan mendapatkan nilai kualitas pelayanan dapat digunakan metode Service Quality (*servqual*), dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi *servqual*, kemudian skor nilai persepsi dikurangkan dengan skor nilai harapan. selisih nilai antara persepsi dan harapan inilah yang kemudian disebut dengan istilah Gap. Dimana apabila Gap bernilai negatif (-) berarti

kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan.

Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pasien digunakan metode servqual (*Service Quality*). Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pasien, sehingga perusahaan dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik Keluarga Kita.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Keluarga Kita dimasa yang akan datang.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, maka identifikasi masalah dalam skripsi ini adalah :

1. Pengukuran seberapa besar pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kpuasan pasien di klinik keluarga kita
2. Belum adanya pengukuran seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Kinik Keluarga Kita.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- b. Memberikan masukan atau gambaran bagi pengembang tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik.

Sedangkan tujuan dilakukannya penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bentuk karya ilmiah untuk memenuhi persyaratan kelulusan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri.

1.4 Metode Penelitian

Menurut Notoatmojo (2005), Metode pengambilan data dengan wawancara bebas terpimpin serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini dilakukan melalui observasi yaitu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena social dengan jalan mengamati dan mencatat (Notoatmojo, 2005).

Dalam penyusunan skripsi ini, digunakan beberapa metode dalam analisa, yaitu :

1. Metode Observasi

Yaitu dengan terjun langsung ke Klinik Keluarga Kita untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan.

2. Metode Wawancara

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab terhadap Dr. Gery Wilianto selaku Manager dan karyawan klinik keluarga kita

3. Metode Studi Pustaka

Yaitu dengan mempelajari buku-buku dan jurnal-jurnal terkait yang bersifat membantu atau sebagai data pendukung bagi penyusunan skripsi ini.

1.5 Ruang Lingkup

Agar dalam pembahasannya lebih terarah, berjalan dengan baik dan benar, maka kiranya penulis perlu membuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup yang akan dibahas penulis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di klinik keluarga kita.

1.6 Hipotesis

Dalam penelitian yang dilakukan penulis, hipotesis dari penulisan skripsi ini adalah :

H_0 : Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap Klinik Keluarga Kita.

H_1 : Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap Klinik Keluarga Kita.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Menurut William J. Stanton dalam Buchari Alma (2009:243) mengemukakan bahwa “*Services* adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan jasa yang dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak”. Sedangkan menurut Gronroos yang dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:2) menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Sedangkan menurut Kasmir (2004:202) menyimpulkan bahwa: *customer services* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah dibidang kesehatan, pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih baik oleh birokrasi dalam melayani. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan di bidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayanannya.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan (Lupiyoadi 2006:70).

2.1.1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Amstrong (2001) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah melakukan pembelian atau pemakaian. Kepuasan konsumen yang dimaksud adalah harapan pasien akan hasil kinerja yang diberikan oleh Klinik Keluarga Kita mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan harga yang dipatok, terciptanya keputusan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dapat memberikan kepercayaan.

2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2002). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2002). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.1.3. Indikator Kepuasan

Menurut Utama (2005: 5) indikator pelayanan kesehatan yang dapat menjadi prioritas menentukan kepuasan pasien adalah: kinerja tenaga dokter, kinerja tenaga karyawan, kondisi fisik klinik, sistem administrasi pelayanan, pembiayaan, dan rekam medis. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah : pelayanan kesehatan.

2.1.4 Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Menurut Lupiyoadi (2006:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah :

1. Keandalan (*Reliability*)

yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

H1 : Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

H2 : Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

3. Jaminan (*Assurance*)

adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

H3 : Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

4. Empati (*Emphaty*)

dengan memerikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan

konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

H4 : Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan

5. Berwujud (*Tangibles*)

adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

H5 : Berwujud berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

2.2 Penelitian Terkait

Adapun penelitian yang penulis gunakan sebagai sumber referensi dan diharapkan dapat mendukung penulisan dan penelitian yang sedang disusun oleh penulis, yaitu:

Menurut Dwi Suharyanta dan Qurrota A'yunin (Vol.7 No.7) dengan judul Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode service quality (servqual) fuzzy di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah (RSUD) panembahan senopati bantul menjelaskan bahwa: perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan nilai negatif yaitu $-0,961$, berarti apa yang diharapkan pelanggan (pasien) belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan (pasien) di instalasi Radiologi Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul.

Menurut Budi Harto (2015:5) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan menjelaskan bahwa :untuk mengukur dan mendapatkan nilai kualitas pelayanan dapat digunakan metode Service Quality (Servqual), dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi Servqual, kemudian skor nilai persepsi dikurangkan

dengan skor nilai harapan. selisih nilai antara persepsi dan harapan inilah yang kemudian disebut dengan istilah Gap. Dimana apabila Gap bernilai negatif (-) berarti kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan.

2.3 Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian

Klinik keluarga kita didirikan dengan tujuan untuk melayani kesehatan masyarakat umum, lingkungan perusahaan dan komunitas-komunitas. Klinik ini diprakarsai oleh para profesional muda yang berpengalaman dibidang kesehatan kerja dan permasalahan kesehatan di masyarakat umum. Pengalaman kami selama bertahun-tahun memberikan kami suatu pemahaman tentang masalah masalah medis dan kesehatan yang bersifat unik untuk setiap sektor kerja / perusahaan, dan juga mengenai lingkungan kerja dan parameter-parameter yang digunakan dalam perusahaan terkait.

Sebagai klinik kesehatan yang bergerak dibidang kesehatan kerja (inhouse klinik) Klinik Keluarga kita membantu perusahaan memenuhi persyaratan undang-undang dengan menyediakan konsultasi, Medical Staffing dan surveilans medis. Kami membuat dan menjalankan solusi pelayanan kesehatan bagi pekerja/ staff, pengusaha dan perusahaan asuransi. Kami menyediakan pelayanan kesehatan kerja yang menyeluruh , professional dan *cost efektif*.

Dan sebagai sebuah klinik kesehatan yang bergerak dipelayanan kesehatan masyarakat umum dari berbagai lapisan dan berbagai permasalahan kesehatan dimasyarakat, klinik keluarga kita telah mengantongi lebih dari 30.000 angka kunjungan. Ini dapat menjadi sebuah parameter bahwa klinik ini telah dapat diterima di dalam

lingkungan masyarakat. Dan telah menjadi sebuah fasilitas kesehatan yang dapat menjadi solusi bagi lingkungan sekitarnya.

Klinik Keluarga Kita yang di pimpin oleh dr.gery wilianto, yang beralamatkan di Jl. Serdang Raya, kec. Kemayoran Jakarta Pusat memiliki kapasitas beberapa ruangan yaitu Ruang periksa dr.umum, Ruang periksa dr.gigi, Ruang periksa dr.kecantikan , Ruang Laboratorium dan Ruang apotik serta mempunyai 7 karyawan.

2.3.1 Latar Belakang Perusahaan

Klinik Keluarga Kita sedang melakukan peningkatan dan pengembangan pelayanan yang merupakan elemen utama untuk mencapai VISI saat ini yaitu Menjadi klinik kesehatan kerja dan klinik berbasis komunitas yang terbaik di Indonesia dengan cara professional dan terpercaya..Semua organisasi termasuk klinik harus mampu menerapkan perilaku positif terhadap perubahan. Klinik harus mampu menempuh langkah-langkah strategis yang telah ditentukan dan juga harus mampu mengerahkan dan memusatkan kapabilitas serta komitmen seluruh personil klinik yang telah dilakukan dalam membangun masa depan. Visi organisasi termasuk klinik sering tidak terwujud karena ada kecenderungan rumah sakit hanya berfokus pada perspektif jangka pendek yang diperkirakan akan terjadi, tetapi juga harus fokus untuk menciptakan masa depan perusahaan melalui perubahan-perubahan yang dilaksanakan.

Tahapan dalam manajemen strategis dalam menciptakan masa depan rumah klinik adalah melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :

1. Perencanaan jangka panjang, meliputi perumusan strategi, perencanaan strategi, penyusunan program, agar seluruh personil klinik termotivasi untuk berpikir strategik.
2. Perencanaan jangka pendek, menjabarkan rencana jangka panjang ke dalam rencana jangka pendek (Rencana kerja anggaran perusahaan/RKAP).
3. Pemantauan/monitoring, untuk me-review kemajuan yang dicapai dalam implementasi anggaran dan program. Sistem manajemen stratejik dalam manajemen kontemporer, selain mencakup pada perspektif keuangan, juga mencakup perspektif pada pelanggan, proses bisnis/intern, serta pembelajaran dan pertumbuhan, dan selalu bersifat koheren, terukur dan seimbang.

2.3.2 Visi dan Misi Klinik Keluarga Kita

1. Visi

Menjadi klinik kesehatan kerja dan klinik berbasis komunitas yang terbaik di Indonesia dengan cara professional dan terpercaya.

2. Misi

- a. Memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat umum, lingkungan perusahaan dan komunitas-komunitas.
- b. Memberikan layanan pelatihan, kesehatan dan penyuluhan bagi sumber daya manusia di perusahaan klien.
- c. Bekerja dengan hati secara professional, berkualitas dan sesuai kebutuhan klien.

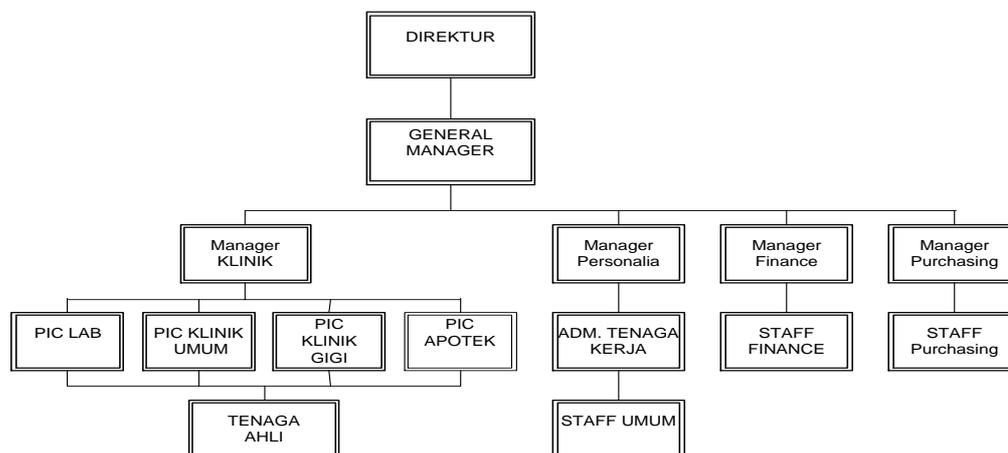
3. Falsafah Klinik Keluarga Kita

- a. Prima dalam pelayanan
- b. Prima dalam sikap
- c. Prima dalam kreativitas

4. Lima Komitmen Dasar

- a. Komitmen untuk mewujudkan masa depan perusahaan yang lebih baik
- b. Komitmen untuk menciptakan peluang pelayanan baru
- c. Komitmen untuk memuaskan pelanggan
- d. Komitmen untuk menuntaskan tugas dan melampaui sasaran
- e. Komitmen untuk bekerjasama dan saling menghargai

2.3.3. Struktur Organisasi Klinik Keluarga Kita



Sumber : Klinik Keluarga Kita

Gambar II.1 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah uraian tugas dan fungsi masing-masing bagian dan terkait yang terdapat KLINIK KELUARGA KITA.

1. Direktur

- a. memimpin penyusunan rencana kerja dan anggaran perusahaan.
- b. Memotivasi karyawan dengan memberi insentif yang sesuai dengan hasil yang dicapai bawahan.
- c. Menjalankan kepemimpinan manajemen puncak sesuai dengan wewenang.
- d. Dalam menjalankan tugasnya, tindakan yang diambil harus sesuai dengan peraturan klinik.
- e. Menanamkan kedisiplinan dengan memberikan hukuman yang sesuai dengan kesalahan bawahan.
- f. Membuat keputusan-keputusan yang vital dan fundamental bagi klinik.

2. General Manager

- a. Bertanggung jawab atas data dan semua pengarsipan data klinik.
- b. Membuat laporan pertanggung jawaban kerja kepada direktur.
- c. Membantu direktur dalam mengelola sumber daya klinik.
- d. Membantu control arus kekayaan klinik.
- e. Mengkoordinasikan semua bagian dalam klinik dengan membentuk sistem kerjasama diantara para manager perusahaan.
- f. Menjaga kedisiplinan kerja karyawan.
- g. Mengatur keperluan dan kepentingan umum klinik.
- h. Melaksanakan tugas khusus dari direktur.

3. Manager klinik

- a. Melaksanakan kegiatan dalam melakukan tugas klinik terutama dalam oprasionalnya.
- b. Mengawasi jalur proses pengolahan agar terjamin kelancaran kerja.
- c. Mengawasi kegiatan klinik dan oprasional
- d. Menyusun penempatan kerja tenaga ahli

4. Manager personalia

- a. Mengidentifikasi lowongan staf, merekrut, mewawancarai dan memilih pelamar.
- b. Mengembangkan, mengelola dan mengevaluasi tes pelamar kerja.
- c. Memberikan informasi tentang kebijakan klinik, detail tugas pekerjaan, kondisi kerja, upah, jenjang karir dan sebagainya pada calon karyawan saat ini.
- d. Melakukan pemecatan karyawan dan mengelola prosedur disiplin.
- e. Mengalokasikan sumber daya manusia dengan tepat.
- f. Menjadi penghubung antara manajemen dan karyawan.
- g. Menjaga struktur kerja dengan memperbarui persyaratan kerja dan deskripsi pekerjaan untuk semua posisi.

5. Manager finance

- a. Memonitor, mengumpulkan data dan menganalisa posisi kas klinik dan aliran kas dengan melihat pertimbangan kondisi modal, piutang, pembayaran dan pengeluaran secara kontinu untuk memastikan keseimbangan kondisi keuangan klinik.

- b. Memastikan kelancaran hubungan dengan pihak perbankan untuk mendapatkan kesepakatan, kepercayaan dan kerjasama.
- c. Melakukan koleksi koordinasi data keuangan serta system dan prosedur keuangan lainnya agar seluruh aktivitas keuangan yang dilakukan klinik dapat terkoordinasi dan terdokumentasi dengan baik.
- d. Melakukan analisa keuangan dengan perbandingan kondisi dengan pasar dan valuta asing untuk analisa keuangan yang akurat.

6. Manager Purchasing

- a. Membuat perencanaan pembelian barang maupun jasa sesuai permintaan pembeli yang diterima dari klinik.
- b. Mengatur pembelian agar barang dan kedatangannya sesuai dengan yang diharapkan oleh klinik.
- c. Mencari dan membandingkan beberapa supplier untuk mendapatkan harga dan kualitas yang baik.
- d. Memberikan beberapa alternative pengganti untuk barang (jika diperlukan)
- e. Melakukan negosiasi harga, penalty, cara dan waktu pembayaran serta cara dan waktu pengiriman.
- f. Mengontrol kegiatan pembelian (harga, kualitas) dan administrasi pembelian.

7. Laboratorium

- a. Melaksanakan perencanaan program alat kesehatan dan bahan laboratorium.
- b. Mengelola persediaan laboratorium
- c. Pelaksana administrasi ketatausahaan dibidang laboratorium

- d. Pelaksan dalam mewujudkan laboratorium yang tepat guna, mudah dievaluasi dan berdaya guna untuk pengembangan pelayanan kesehatan.

8. Klinik Umum

- a. Melaksanakan pemeriksaan dan pengobatan.
- b. Membantu pelaksanaan kegiatan-kegiatan fungsi manajemen
- c. Memberi penyuluhan pada pasien tentang kesehatan terutama pada praja yang sakit.

9. Klinik Gigi

- a. Memberikan pelayanan gigi
- b. Memberi penyuluhan pada pasien tentang kesehatan gigi dan mulut terutama pada Pasien yang sakit

10. Apotik

- a. Tempat pengabdian profesi seorang apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan apoteker.
- b. Sarana yang digunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian.
- c. Sarana yang digunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat.

11. Tenaga Ahli

- a. Mengkoordinir kegiatan team dalam melaksanakan pekerjaan dan serta mengumpulkan data primer.
- b. Menyiapkan program kerja dan mengarahkan team dalam pelaksanaan kegiatan lapangan.

- c. Koordinasi dalam penentuan referensi yang digunakan dengan direktur pekerjaan.
- d. Memeriksa data lapangan dan membantu melakukan analisis data
- e. Bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan

12. ADM Tenaga Kerja

- a. Meningkatkan komitmen
- b. Menghasilkan tenaga kerja yang berproduktivitas tinggi
- c. Meningkatkan kompetensi yaitu motivasi, kepercayaan diri, pengetahuan, dan ketrampilan tenaga kerja.
- d. Mewujudkan iklim kerja yang kondusif.

13. Staff Finance

- a. Melakukan pengelolaan keuangan klinik
- b. Melakukan penginputan semua transaksi keuangan
- c. Melakukan transaksi keuangan klinik
- d. Mengontrol aktivasi keuangan atau transaksi keuangan
- e. Melakukan evaluasi budget.

14. Staff Purchasing

- a. Membuat dan mencetak PO (Purchase Order)
- b. Melakukan input biaya-biaya yang timbul untuk pengiriman barang yang dibebankan kepada penerima barang
- c. Membuat laporan bulanan untuk pembelian dan outstanding PO, untuk menjadi bahan informasi bagi atasan dalam pengambilan keputusan

15. Staff Umum

- a. Melaksanakan aktivitas penyiapan ruang kerja dan peralatan klinik untuk seluruh pegawai, untuk memastikan ketersediaan ruangan kerja dan peralatan klinik bagi setiap pekerja sesuai dengan jenis pekerjaan.
- b. Melaksanakan kegiatan surat-menyurat, dokumentasi dan pengarsipan, untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh karyawan
- c. Membuat rencana dan mengevaluasi kerja harian dan bulanan untuk memastikan tercapainya kualitas target kerja yang dipersyaratkan dan sebagai bahan informasi kepada atasan.
- d. Mengawasi pelaksanaan kebersihan dan kenyamanan ruang klinik dan keamanan klinik.

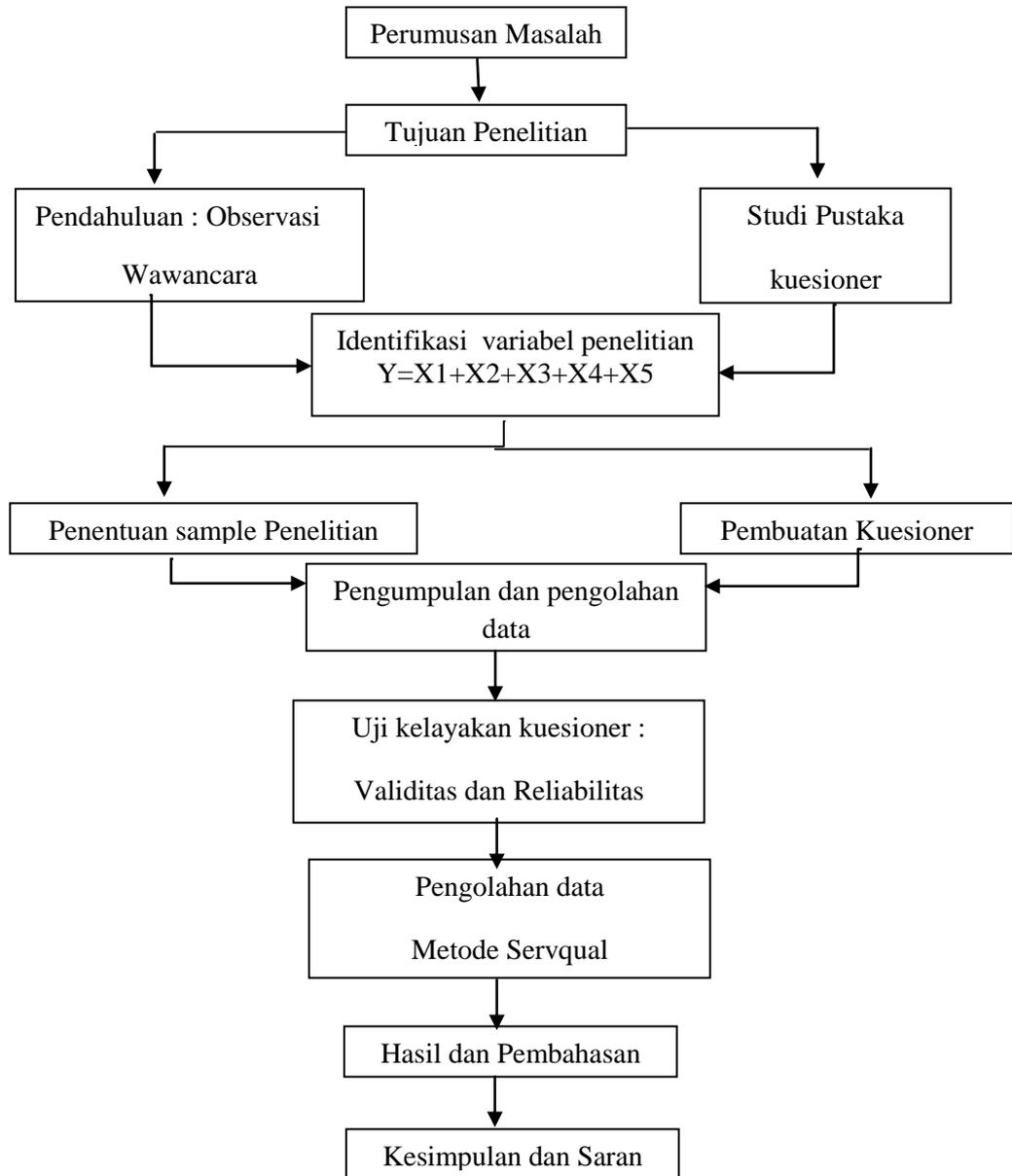
2.3.4 Kegiatan Pelayanan

Pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Keluarga Kita meliputi, Poliklinik dokter umum, Poliklinik dokter gigi, Poliklinik dokter kecantikan, Laboratorium, Apotik dan depo obat, pemeriksaan USG, EKG, program inhouse Klinik di perusahaan, Occupational health Management, MCU (Medical Cek Up), Program dokter on call hotel

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian



Gambar III.1

Skema langkah-langkah penelitian

3.2 Instrument Penelitian

3.2.1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dalam hal ini, teknik korelasi sederhana untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan.

Menurut Sugiyono (2005 : 152), “Jumlah anggota sampel digunakan sekitar 30 orang”. Biasanya, syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,30$. Jadi, korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,30 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid

3.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2007), instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sugiyono (2005 : 153), “pengujian reliabilitas dengan internal consistency dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Untuk keperluan itu, maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya, skor tiap kelompok disusun sendiri. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik belah dua dari Spearman Brown”.

Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach. Pada uji ini, reliabel jika alpha hitung lebih besar dari 0,50 dimana kriteria sebagai berikut :

$\alpha \geq 0,50$ artinya instrumen reliabel.

$\alpha < 0,50$ artinya instrumen tidak reliabel.

3.2.3. Pengolahan Data Metode Servqual

Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode servqual (service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et,al (1990). Model kualitas jasa *servqual* ini melakukan penelitian berdasarkan perceived quality. Metode Servqual mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima (Parasuman, et,al, 1990).

Terdapat lima gap dalam metode Servqual, yaitu :

1. Gap 1, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen.
2. Gap 2, yaitu kesenjangan yaitu terjadi pada spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu kesenjangan yang terjadi pada penyampaian jasa. Gap 3 bernilai negative terjadi karena penyampaian jasa tidak dapat mencapai target dan tidak ada pengukuran target.
4. Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.

5. Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen, gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan.

Sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistic dengan bahasa numerik (angka/statistic). Faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistic yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model *servqual* biasa. (Kusumadewi, 2010)

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sample Penelitian

Metode pengumpulan data, populasi dan sample penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.

3.3.1. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87). Karena angket dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun angket perlu diperhatikan beberapa hal. Pertama, sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian. Kedua, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (popular), kalimat tidak terlalu

panjang. Dan ketiga, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan berstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya. Penggunaan kuesioner tersebut diharapkan memudahkan responden dalam memberikan jawaban, karena alternatif jawabannya telah disediakan. Kuesioner dibuat dengan kategori multiple choice dengan menggunakan skala likert, dimana setiap pertanyaan dibagi menjadi skala ukur, yaitu :

- a. Sangat setuju dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Netral dengan skor 3
- d. Tidak setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju dengan skor 1

3.3.2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus (Sabar, 2007). Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 50 pasien dari Klinik Keluarga Kita.

3.3.3. Sample Penelitian

Pengertian dari sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya (Sabar, 2007). Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, missal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono,2011). Ada empat parameter yang bisa dianggap menentukan representativeness sampel (sampel yang benar-benar mencerminkan populasinya), yaitu:

a. Variabilitas populasi

Variabilitas populasi merupakan hal yang sudah “given”, artinya peneliti harus menerima sebagaimana adanya, dan tidak dapat mengatur atau memanipulasinya.

b. Besar sampel

Makin besar sampel yang diambil akan semakin besar atau tinggi taraf representativeness sampel tersebut. Jika populasinya homogen secara sempurna, besarnya sampel tidak mempengaruhi tarag representativeness sampel.

c. Teknik penentuan sampel

Makin tinggi tingkat rambang dalam penentuan sampel, akan makin tinggi pula tingkat representativeness sampel.

- d. Kecermatan memasukkan ciri-ciri populasi dalam sampel.

Makin lengkap ciri-ciri populasinya yang dimasukkan ke dalam sampel, akan makin tinggi tingkat representativeness sampel.

3.4 Metode Analisis Data

Berdasarkan identifikasi masalah dan tujuan penelitian maka metode analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa seluruh lembar kuesioner yang telah dijawab dan dikembalikan oleh responden untuk selanjutnya melakukan tabulasi data yang menghasilkan tabel yang dibutuhkan untuk tujuan analisis variabel-variabel penelitian.
2. Menganalisis variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *reliability* , *responsiveness* , *assurance*, *empathy* dan *tangibles*, dengan analisa regresi.
3. Menganalisis variabel kepuasan pasien Klinik Keluarga Kita dengan analisis statistik deskriptif.
4. Menguji hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien Klinik Keluarga Kita dengan menggunakan korelasi Peringkat Spearman.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Penelitian

Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan pada “Klinik Keluarga Kita” merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan pasien dengan kinerja yang dirasakan oleh pasien tersebut. Kepuasan pasien merupakan suatu pelayanan yang bisa membangun berupa evaluasi terhadap kinerja suatu jasa yang dirasakan dibandingkan dengan harapan pasien.

Responden pada penelitian ini berjumlah 50 orang yang menggunakan jasa di Klinik Keluarga Kita, beberapa pengujian yang akan dilakukan yaitu uji validitas, reliabilitas data, dan metode *servqual (service quality)*. Untuk selengkapnya akan dijabarkan pada pembahasan sebagai berikut:

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa responden adalah orang yang menikmati pelayanan yang ada di Klinik Keluarga Kita, dari seluruh jumlah kuesioner diperoleh 50 responden yang digunakan untuk analisis data. Sebelumnya membahas lebih jauh mengenal hasil penelitian ini terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner yang diperoleh kembali. Distribusi hasil penelitian ini disajikan sebagai berikut :

Dari kuesioner yang telah terisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Identitas pelengkap kuesioner untuk mengetahui jenis kelamin responden yang ada di Klinik Keluarga Kita. Frekuensi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel IV.1

Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	20	40%
Wanita	30	60%
Total	50	100%

Sumber : Analisa data

2. Usia Responden

Usia responden juga akan mempengaruhi sifat dan tindakan seseorang pada kepuasan terhadap pelayanan. Frekuensi usia responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.2

Deskripsi Usia Responden

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentasi
10-20 Tahun	7	14%
21-30 Tahun	28	56%
31-50 Tahun	13	26%
>50 Tahun	2	4%
Total	50	100%

Sumber : Analisa data

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden juga berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang diterima. Frekuensi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.3

Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	6	12%
Pegawai	27	54%
Mahasiswa	15	30%
Wirausaha	2	4%
Total	50	100%

Sumber : Analisa data

4. Pendidikan Responden

Pendidikan responden juga berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang diterima. Frekuensi pendidikan responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.4

Deskripsi Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	25	50%
D III	15	30%
S 1	7	14%
S 2	3	6%
Total	50	100%

Sumber : Analisa data

4.2 Hasil Uji Instrument Penelitian

4.2.1 Uji Validitas Data Responden

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada pengujian validitas perlu dilakukan terhadap hasil kuesioner sebelum diolah lebih lanjut, yang akan dilakukan adalah menghitung koefisien korelasi antara skor tiap atribut untuk setiap responden dengan skor total jawaban dari masing-masing responden yang telah mengisi kuesioner.

Hasil perhitungan dinyatakan korelasi *Pearson Product Moment* (koefisien korelasi skor item pertanyaan dengan nilai total) dimana korelasi ini mengukur ada atau tidaknya hubungan linier antar atribut. Jika salah satu atribut atau lebih tidak valid, maka tidak diikutkan kembali pada perhitungan selanjutnya, uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0 .

Setelah dilakukan uji validitas untuk semua dimensi dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0, semua pernyataan diberikan kepada responden dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengolahan data selanjutnya. Berikut adalah uji validitas kuesioner harapan atau ekspektasi untuk setiap dimensi.

Dari hasil perhitungan didapat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada signifikansi 0,05 dan jumlah data adalah 50 kuesioner, maka di dapat r tabel sebesar 0,279. Jika r hitung > r tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sedangkan

jika r hitung $<$ r tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid, berikut ini hasil perhitungan uji validitas perdimensi data menggunakan SPSS 16.0:

4.2.1.1 Harapan atau Ekspektasi

Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1	4.66	.479	50
x2	4.76	.431	50
x3	4.64	.485	50
x4	4.72	.454	50
x5	4.84	.370	50
x6	4.70	.463	50
x7	4.84	.370	50
x8	4.74	.443	50
x9	4.84	.370	50
x10	4.80	.404	50
Total	47.54	1.328	50

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.1

Descriptive Statistics Harapan atau Ekspektasi

Pada kolom *output descriptive statistics* Ekspektasi diatas dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 10 pertanyaan dengan dimensi *servqual* adalah 47.54 dengan *standar deviation* 1.328 dan dengan jumlah sampel 50 responden.

Variables		Correlations										Total
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	
x1	Pearson Correlation	1	-.206	.165	-.071	-.083	.083	.147	.056	-.083	.063	.391*
	Sig. (2-tailed)		.152	.251	.622	.567	.567	.307	.700	.567	.662	.005
	Sum of Squares and Cross-products	11.220	-2.080	1.880	-.760	-.720	.900	1.280	.580	-.720	.600	12.180
	Covariance	.229	-.042	.038	-.016	-.015	.018	.026	.012	-.015	.012	.249
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x2	Pearson Correlation	-.206	1	-.031	.484*	-.118	-.061	.010	-.120	-.118	.304*	.373*
	Sig. (2-tailed)	.152		.830	.000	.416	.672	.944	.408	.416	.032	.008
	Sum of Squares and Cross-products	-2.080	9.120	-.320	4.640	-.920	-.600	.080	-1.120	-.920	2.600	10.480
	Covariance	-.042	.186	-.007	.095	-.019	-.012	.002	-.023	-.019	.053	.214
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x3	Pearson Correlation	.165	-.031	1	-.189	.355*	.055	-.100	-.065	.014	.146	.467*
	Sig. (2-tailed)	.251	.830		.188	.012	.707	.490	.656	.925	.312	.001
	Sum of Squares and Cross-products	1.880	-.320	11.520	-2.040	3.120	.600	-.880	-.680	.120	1.400	14.720
	Covariance	.038	-.007	.235	-.042	.064	.012	-.018	-.014	.002	.029	.300
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x4	Pearson Correlation	-.071	.484*	-.189	1	-.272	-.019	-.151	-.167	.092	.022	.256
	Sig. (2-tailed)	.622	.000	.188		.056	.893	.296	.248	.524	.878	.073
	Sum of Squares and Cross-products	-.760	4.640	-2.040	10.080	-2.240	-.200	-1.240	-1.640	.760	.200	7.560
	Covariance	-.016	.095	-.042	.206	-.046	-.004	-.025	-.033	.016	.004	.154
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x5	Pearson Correlation	-.083	-.118	.355*	-.272	1	-.167	-.042	-.134	-.042	.191	.179
	Sig. (2-tailed)	.567	.416	.012	.056		.247	.774	.352	.774	.184	.213
	Sum of Squares and Cross-products	-.720	-.920	3.120	-2.240	6.720	-1.400	-.280	-1.080	-.280	1.400	4.320
	Covariance	-.015	-.019	.064	-.046	.137	-.029	-.006	-.022	-.006	.029	.088
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x6	Pearson Correlation	.083	-.061	.055	-.019	-.167	1	.071	.010	-.048	.000	.335*
	Sig. (2-tailed)	.567	.672	.707	.893	.247		.622	.945	.743	1.000	.017
	Sum of Squares and Cross-products	.900	-.600	.600	-.200	-1.400	10.500	.600	.100	-.400	.000	10.100
	Covariance	.018	-.012	.012	-.004	-.029	.214	.012	.002	-.008	.000	.206
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x7	Pearson Correlation	.147	.010	-.100	-.151	-.042	.071	1	-.134	-.042	.055	.221
	Sig. (2-tailed)	.307	.944	.490	.296	.774	.622		.352	.774	.707	.123
	Sum of Squares and Cross-products	1.280	.080	-.880	-1.240	-.280	.600	6.720	-1.080	-.280	.400	5.320
	Covariance	.026	.002	-.018	-.025	-.006	.012	.137	-.022	-.006	.008	.109
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x8	Pearson Correlation	.056	-.120	-.065	-.167	-.134	.010	-.134	1	-.010	-.068	.139
	Sig. (2-tailed)	.700	.408	.656	.248	.352	.945	.352		.945	.637	.334
	Sum of Squares and Cross-products	.580	-1.120	-.680	-1.640	-1.080	.100	-1.080	9.620	-.080	-.600	4.020
	Covariance	.012	-.023	-.014	-.033	-.022	.002	-.022	.196	-.002	-.012	.082
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x9	Pearson Correlation	-.083	-.118	.014	.092	-.042	-.048	-.042	-.010	1	-.082	.179
	Sig. (2-tailed)	.567	.416	.925	.524	.774	.743	.774	.945		.572	.213
	Sum of Squares and Cross-products	-.720	-.920	.120	.760	-.280	-.400	-.280	-.080	6.720	-.600	4.320
	Covariance	-.015	-.019	.002	.016	-.006	-.008	-.006	-.002	.137	-.012	.088
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
x10	Pearson Correlation	.063	.304*	.146	.022	.191	.000	.055	-.068	-.082	1	.510*
	Sig. (2-tailed)	.662	.032	.312	.878	.184	1.000	.707	.637	.572		.000
	Sum of Squares and Cross-products	.600	2.600	1.400	.200	1.400	.000	.400	-.600	-.600	8.000	13.400
	Covariance	.012	.053	.029	.004	.029	.000	.008	-.012	-.012	.163	.273
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.391*	.373*	.467*	.256	.179	.335*	.221	.139	.179	.510*	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.008	.001	.073	.213	.017	.123	.334	.213	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	12.180	10.480	14.720	7.560	4.320	10.100	5.320	4.020	4.320	13.400	86.420
	Covariance	.249	.214	.300	.154	.088	.206	.109	.082	.088	.273	1.764
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.2

Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Harapan atau Ekspektasi

Menurut hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner harapan dimensi ekspektasi yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible* menunjukkan bahwa ada tiga pertanyaan yang dibuat oleh peneliti tidak valid, yaitu X4, X5, X7, X8 dan X9 dikarena item yang ada pada kuesioner harapan atau ekspektasi dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible* lebih kecil dari pada r tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel rangkuman uji validitas berikut ini:

Tabel IV.5
Rangkuman Uji Validitas *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible* Ekspektasi

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,391	0,279	Valid
X2	0,373		Valid
X3	0,467		Valid
X4	0,256		Tidak Valid
X5	0,179		Tidak Valid
X6	0,335		Valid
X7	0,221		Tidak Valid
X8	0,139		Tidak Valid
X9	0,179		Tidak Valid
X10	0,510		Valid

4.2.1.2 Kinerja atau persepsi

Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	3.54	.908	50
y2	3.78	.975	50
y3	3.70	1.055	50
y4	3.78	1.075	50
y5	3.54	1.014	50
y6	3.48	1.092	50
y7	3.74	1.121	50
y8	3.86	1.178	50
y9	3.62	1.176	50
y10	3.80	1.161	50
Total	36.84	4.925	50

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.3

Descriptive Statistics Kinerja atau Persepsi

Pada kolom *output descriptive statistics* Ekspektasi diatas dapat disimpulkan bahwa total skor untuk 10 pertanyaan dengan dimensi *servqual* adalah 36.84 dengan *standar deviation* 4.925 dan dengan jumlah sampel 50 responden.

		Correlations										
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	Total
y1	Pearson Correlation	1	.160	.364**	.271	-.124	-.164	-.180	-.119	.234	-.182	.321*
	Sig. (2-tailed)		.267	.009	.057	.392	.256	.211	.412	.102	.206	.023
	Sum of Squares and Cross-products	40.420	6.940	17.100	12.940	-5.580	-7.960	-8.960	-6.220	12.260	9.400	70.320
	Covariance	.825	.142	.349	.264	-.114	-.162	-.183	-.127	.250	.192	1.435
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y2	Pearson Correlation	.160	1	.550**	.303	-.001	-.186	-.016	.061	-.092	.087	.379*
	Sig. (2-tailed)	.267		.000	.032	.993	.195	.912	.672	.524	.550	.007
	Sum of Squares and Cross-products	6.940	46.580	27.700	15.580	-.060	-9.720	-.860	3.460	-5.180	4.800	89.240
	Covariance	.142	.951	.565	.318	-.001	-.198	-.018	.071	-.106	.098	1.821
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y3	Pearson Correlation	.364**	.550**	1	.697**	.250	-.067	.071	.146	.104	.167	.694**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.080	.642	.625	.311	.474	.247	.000
	Sum of Squares and Cross-products	17.100	27.700	54.500	38.700	13.100	-3.800	4.100	8.900	6.300	10.000	176.600
	Covariance	.349	.565	1.112	.790	.267	-.078	.084	.182	.129	.204	3.604
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y5	Pearson Correlation	-.124	-.001	.250	.336**	1	.535**	.305*	.099	-.098	-.097	.475**
	Sig. (2-tailed)	.392	.993	.080	.017		.000	.031	.495	.498	.502	.000
	Sum of Squares and Cross-products	-5.580	-.060	13.100	17.940	50.420	29.040	17.020	5.780	-5.740	-5.600	116.320
	Covariance	-.114	-.001	.267	.366	1.029	.593	.347	.118	-.117	-.114	2.374
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y6	Pearson Correlation	-.164	-.186	-.067	.040	.535**	1	.121	-.010	.002	-.019	.280*
	Sig. (2-tailed)	.256	.195	.642	.785	.000		.404	.944	.990	.894	.048
	Sum of Squares and Cross-products	-7.960	-9.720	-3.800	2.280	29.040	58.480	7.240	-.840	.120	-1.200	73.840
	Covariance	-.162	-.198	-.078	.047	.593	1.193	.148	-.013	.002	-.024	1.507
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y7	Pearson Correlation	-.180	-.016	.071	.104	.305*	.121	1	.497**	-.185	-.260	.332*
	Sig. (2-tailed)	.211	.912	.625	.472	.031	.404		.000	.199	.068	.018
	Sum of Squares and Cross-products	-8.960	-.860	4.100	6.140	17.020	7.240	61.620	32.180	-11.940	-16.600	89.920
	Covariance	-.183	-.018	.084	.125	.347	.148	1.258	.657	-.244	-.339	1.835
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y8	Pearson Correlation	-.119	.061	.146	.410**	.099	-.010	.497**	1	-.024	-.110	.450**
	Sig. (2-tailed)	.412	.672	.311	.003	.495	.944	.000		.866	.445	.001
	Sum of Squares and Cross-products	-6.220	3.460	8.900	25.460	5.780	-.640	32.180	68.020	-1.680	-7.400	127.880
	Covariance	-.127	.071	.182	.520	.118	-.013	.657	1.388	-.034	-.151	2.610
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y9	Pearson Correlation	.234	-.092	.104	.142	-.098	.002	-.185	-.024	1	.825**	.444**
	Sig. (2-tailed)	.102	.524	.474	.324	.498	.990	.199	.866		.000	.001
	Sum of Squares and Cross-products	12.260	-5.180	6.300	8.820	-5.740	.120	-11.940	-1.660	67.780	55.200	125.960
	Covariance	.250	-.106	.129	.180	-.117	.002	-.244	-.034	1.383	1.127	2.571
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
y10	Pearson Correlation	.182	.087	.167	.160	-.097	-.019	-.260	-.110	.825**	1	.444**
	Sig. (2-tailed)	.206	.550	.247	.266	.502	.894	.068	.445	.000		.001
	Sum of Squares and Cross-products	9.400	4.800	10.000	9.800	-5.600	-1.200	-16.600	-7.400	55.200	66.000	124.400
	Covariance	.192	.098	.204	.200	-.114	-.024	-.339	-.151	1.127	1.347	2.539
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.321*	.379**	.694**	.749**	.475**	.280*	.332*	.450**	.444**	.444**	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.007	.000	.000	.000	.049	.018	.001	.001	.001	
	Sum of Squares and Cross-products	70.320	89.240	176.600	194.240	116.320	73.840	89.920	127.880	125.960	124.400	1.189E3
	Covariance	1.435	1.821	3.604	3.964	2.374	1.507	1.835	2.610	2.571	2.539	24.260
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.4

Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Kinerja atau Harapan

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner kinerja dimensi Persepsi yaitu *Assurance* menunjukkan bahwa tidak ada satu pertanyaan yang dibuat oleh peneliti yang tidak valid, dikarenakan item yang ada pada kuesioner harapan atau ekspektasi lebih besar dari pada r table. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel rangkuman uji validitas berikut ini:

Tabel IV.6

Rangkuman Uji Validitas *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible* Persepsi

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,321	0,279	Valid
Y2	0,379		Valid
Y3	0,694		Valid
Y4	0,749		Valid
Y5	0,475		Valid
Y6	0,280		Valid
Y7	0,321		Valid
Y8	0,457		Valid
Y9	0,442		Valid
Y10	0,572		Valid

4.2.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsisten tanggapan responden terhadap item pertanyaan berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam menggunakan teknik *AlphaCronbach's* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai alpa $>$ nilai kritis (0,60) dengan $df = N-2$ dengan taraf signifikansi 5% maka instrumen penelitian tersebut reliabel
2. Apabila nilai alpa $<$ nilai kritis (0,00) dengan $df = N-2$ dengan taraf signifikansi 5% maka instrument penelitian tersebut tidak reliabel

4.2.2.1 Harapan atau Ekspektasi

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas pada kuesioner harapan di dapatkan nilai *Alphacronbach's* yaitu 0,538 yang artinya tingkat reliabilitas pada kuesioner harapan reliabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas responden dari variabel harapan atau ekspektasi dengan menggunakan SPSS 16.0:

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.5

Analisa Perhitungan untuk Reliabilitas Item pertanyaan Ekspektasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.538	.367	11

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.6

Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variabel Ekspektasi

Berikut ini hasil uji reliabilitas data variabel harapan atau ekspektasi :

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1	4.66	.479	50
x2	4.76	.431	50
x3	4.64	.485	50
x4	4.72	.454	50
x5	4.84	.370	50
x6	4.70	.463	50
x7	4.84	.370	50
x8	4.74	.443	50
x9	4.84	.370	50
x10	4.80	.404	50
Total	47.54	1.328	50

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.7

Item Total Statistics Variabel Harapan Ekspektasi

4.2.2.2 Kinerja atau Persepsi

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas pada kuesioner kinerja atau persepsi didapatkan nilai *AlphaCronbach's* yaitu 0,693 yang artinya tingkat reliabilitas rendah pada kuesioner kinerja atau persepsi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat berikut ini hasil perhitungan uji reliabilitas responden dari variabel kinerja atau persepsi dengan menggunakan SPSS 16.0 :

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.8

Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item pertanyaan Persepsi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.693	.711	11

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.9

Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Kinerja atau Persepsi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	70.14	92.123	.235	.	.688
y2	69.90	90.704	.290	.	.683
y3	69.98	83.734	.632	.	.649
y4	69.90	82.337	.695	.	.642
y5	70.14	88.572	.390	.	.674
y6	70.20	92.204	.174	.	.693
y7	69.94	90.956	.226	.	.688
y8	69.82	87.987	.347	.	.675
y9	70.06	88.139	.340	.	.676
y10	69.88	88.230	.342	.	.676
Total	36.84	24.260	1.000	.	.578

Sumber: Diolah menggunakan SPSS 16.0

Gambar IV.10

Item Total Statistics Variabel Kinerja atau Persepsi

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.7

Tabel IV.7

Rangkuman Uji Reliabilitas kuesioner pada Ekspektasi dan Persepsi

Kuesioner	Nilai <i>AlphaCronbach's</i>	Keterangan
Harapan atau Ekspektasi	0,538	Reliabel
Kinerja atau Persepsi	0,693	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data (2017)

4.3 Pengolahan Data *Servqual* (*Service Quality*)

4.3.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi

4.3.1.1 Harapan atau Ekspektasi

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh frekuensi jawaban responden terhadap variabel harapan atau ekspektasi terhadap kepuasan pelayanan pada

Klinik Keluarga Kita untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Adapun berikut ini hasil rekapitan frekuensi jawaban responden terhadap variabel harapan atau ekspektasi terhadap layanan klinik pervariabel :

Tabel IV.8

Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Ekspektasi

Variabel pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	N
X1	33	17				50
X2	38	12				50
X3	32	18				50
X4	36	14				50
X5	42	8				50
X6	35	15				50
X7	42	8				50
X8	37	13				50
X9	42	8				50
X10	40	10				50

Sumber: Analisa data

Berdasarkan tabel IV.8 dapat diketahui bahwa jumlah responden menurut variable harapan atau ekspektasi pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible* yang memiliki jumlah jawaban responden terbesar terletak pada pertanyaan X5, X7 dan X9 dengan jumlah jawaban adalah 42 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju) dan jumlah jawaban responden terendah terletak pada X5, X7 dan X9 dengan jumlah jawaban adalah 8 untuk kategori jawaban S (Setuju).

4.3.1.2 Kinerja atau Persepsi

Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh frekuensi jawaban responden terhadap variabel kinerja atau persepsi terhadap kepuasan pelayanan pada Klinik

Keluarga Kita untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Adapun berikut ini hasil rekapitan frekuensi jawaban responden terhadap variabel kinerja atau persepsi terhadap layanan klinik pervariabel.

Tabel IV.9
Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Persepsi

Variabel pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	N
Y1	8	17	19	6		50
Y2	14	16	15	5		50
Y3	13	18	10	9		50
Y4	16	15	11	8		50
Y5	10	16	15	9		50
Y6	10	17	10	13		50
Y7	16	14	12	7	1	50
Y8	21	11	8	10		50
Y9	16	11	11	12		50
Y10	20	9	12	9		50

Sumber: Analisa data

Berdasarkan tabel IV.9 dapat diketahui bahwa jumlah responden menurut variabel persepsi atau kinerja pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *tangible* yang memiliki jumlah jawaban responden terbesar terletak pada pertanyaan Y8 dengan jumlah jawaban adalah 21 untuk kategori jawaban SS (Sangat Setuju) dan jumlah jawaban responden terendah terletak pada Y7 dengan jumlah jawaban adalah 1 untuk kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju).

4.3.2 Perhitungan Pembobotan dan Rata-Rata Jawaban Kuesioner Kepuasan

Pelayanan

Setelah melakukan perhitungan frekuensi jawaban responden maka selanjutnya menghitung nilai bobot dan rata-rata jawaban kuesioner. Untuk menghitung nilai bobot sebagai berikut :

$$\sum xi = (b_1 \times n_1) + (b_2 \times n_2) + \dots + (b_k \times n_k)$$

Keterangan :

$\sum xi$ = Nilai bobot kuesioner

b = Banyaknya skor masing-masing variabel pertanyaan

n = Kriteria pertanyaan

Rata-rata jawaban responden dihitung dengan persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata-rata jawaban responden

$\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden

n = Jumlah Responden

Berikut ini hasil nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel harapan dan persepsi terhadap pelayanan Klinik adalah sebagai berikut:

Frekuensi jawaban kuesioner tingkat harapan atau ekspektasi								
Variabel pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	n	Σxi	\bar{x}
X1	33	17				50	233	4.66
X2	38	12				50	238	4.76
X3	32	18				50	232	4.64
X4	36	14				50	236	4.72
X5	42	8				50	242	4.84
X6	35	15				50	235	4.7
X7	42	8				50	242	4.84
X8	37	13				50	237	4.74
X9	42	8				50	242	4.84
X10	40	10				50	240	4.8

Sumber : Olah data *Microsoft Excel 2007*

Gambar IV.11
Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Ekspektasi

Frekuensi jawaban kuesioner tingkat kinerja atau persepsi								
Variabel pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	n	Σxi	\bar{x}
Y1	8	17	19	6		50	108	2.16
Y2	14	16	15	5		50	134	2.68
Y3	13	18	10	9		50	137	2.74
Y4	16	15	11	8		50	140	2.8
Y5	10	16	15	9		50	114	2.28
Y6	10	17	10	13		50	118	2.36
Y7	16	14	12	7	1	50	136	2.72
Y8	21	11	8	10		50	149	2.98
Y9	16	11	11	12		50	124	2.48
Y10	20	9	12	9		50	136	2.72

Sumber : Olah data *Microsoft Excel 2007*

Gambar IV.12
Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan Persepsi

4.3.3 Perhitungan Nilai *Gap* Kepuasan Pelanggan

Perhitungan nilai *gap* kesenjangan antara nilai rata-rata kinerja atau persepsi terhadap pelayanan yang ada dan nilai rata-rata harapan atau ekspektasi dengan persamaan sebagai berikut :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan :

SQ = Nilai *gap*

\bar{y} = Nilai rata-rata kinerja atau persepsi

\bar{x} = Nilai rata-rata harapan atau ekspektasi

Hasil perhitungan Nilai *gap* dapat dilihat di Gambar. IV.13 sebagai berikut :

Harapan atau Ekspektasi		Kinerja atau persepsi		
Variabel Pertanyaan	\bar{x} Nilai Rata-rata	Variabel Pertanyaan	\bar{y} Nilai Rata-rata	SQ Nilai Gap
X1	4.66	Y1	2.16	-2.5
X2	4.76	Y2	2.68	-2.08
X3	4.64	Y3	2.74	-1.9
X4	4.72	Y4	2.8	-1.92
X5	4.84	Y5	2.28	-2.56
X6	4.7	Y6	2.36	-2.34
X7	4.84	Y7	2.72	-2.12
X8	4.74	Y8	2.98	-1.76
X9	4.84	Y9	2.48	-2.36
X10	4.8	Y10	2.72	-2.08

Sumber : Olah data *Microsoft Excel 2007*

Gambar IV.13

Nilai Rata-rata Jawaban Responden dan Nilai *Gap* Ekspektasi dan Persepsi

4.3.4 Perhitungan Nilai *Servqual* (*Service Quality*) Per Dimensi

Salah satu perhitungan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *servqual*. Metode ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu. Pada metode *servqual* dibutuhkan skor ekspektasi dan persepsi, perbedaan antara kedua skor ini memiliki sasaran penilaian untuk mengetahui kualitas jasa yang diterima pelanggan dengan menggunakan metode penilaian.

Untuk menghitung rata-rata per jawaban dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata- rata jawaban per dimensi

$\sum xi$ = Jumlah rata-rata variabel

K = Jumlah variabel

Berikut ini adalah hasil perhitungan rata-rata per dimensi dapat dilihat di Gambar IV.14. :

Variabel Pertanyaan Ekspektasi	Nilai rata-rata	Variabel Pertanyaan Persepsi	Nilai rata-rata
X1	466	Y1	216
X2	476	Y2	268
Reliability	471	Reliability	242
X3	464	Y3	274
X4	472	Y4	28
Responsivenees	468	Responsivenees	151
X5	484	Y5	228
X6	47	Y6	236
Assurance	265.5	Assurance	232
X7	484	Y7	272
X8	474	Y8	298
Emphaty	479	Emphaty	285
X9	484	Y9	248
X10	48	Y10	272
Tangible	266	Tangible	260

Sumber : Olah data *Microsoft Excel 2007*

Gambar IV.14

Nilai rata-rata per dimensi Jawaban Responden Kepuasan Pelayanan (*gap*)

4.3.5 Menentukan *Servqual Score* Untuk Setiap Variabel

Selanjutnya menghitung nilai *gap* tiap dimensi dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan :

SQ = Nilai *gap*

\bar{y} = Nilai rata-rata kinerja atau persepsi

\bar{x} = Nilai rata-rata harapan atau ekspektasi

Berikut adalah hasil dari *Servqual Score* berdasarkan lima dimensi

Servqual dapat dilihat di Gambar IV.15:

Dimensi <i>Servqual</i>	Ekspektasi	Persepsi	Nilai <i>Gap</i>	Ranking
Reliability	4.71	2.42	-2.29	2
Responsiveness	4.68	1.51	-3.17	1
Assurance	2.65	2.32	-0.33	4
Emphaty	4.79	2.85	-1.94	3
Tangible	2.66	2.6	-0.06	5

Sumber : Olah data *Microsoft Excel 2007*

Gambar IV.15
Hasil *Servqual Score* berdasarkan Lima Dimensi

Berdasarkan gambar IV.15 dapat disimpulkan :

- Jika $E > P$, berarti nilai yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan sehingga konsumen tidak puas.
- Jika $E = P$, berarti nilai yang diterima sama dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas.
- Jika $E < P$, berarti nilai yang diterima lebih besar dari harapan konsumen sehingga konsumen sangat puas.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pada klinik.

4.4. Hasil Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Keluarga Kita. Hipotesis pengujian menunjukkan bahawa :

1. *Reliability* : hasil analisa menunjukkan bahwa variabel H1 (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang meliputi pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap. Hal ini ditunjukkan pada gambar IV.15.
2. *Responsiveness* : hasil analisa menunjukkan bahwa variabel H2 (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang meliputi kesiagaan petugas kesehatan dalam membantu pasien. Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar IV.15.
3. *Assurance* : hasil analisa menunjukkan bahwa variabel H3 (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang meliputi pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit. Hal ini ditunjukkan pada gambar IV.15.
4. *Empathy* : hasil analisa menunjukkan bahwa variabel H4 (*empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang meliputi memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien . Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar IV.15.
5. *Tangibles* : hasil analisa menunjukkan bahwa variabel H5 (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang meliputi kebersihan,

kerapihan, dan kenyamanan ruangan. Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar IV.15.

Berdasarkan hasil perhitungan Servqual diketahui bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan ternyata dimensi *Tangible* (berwujud) yang memiliki penilaian paling rendah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Keluarga Kita Jakarta Pusat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan servqual diketahui nilai harapan atau ekpektasi dari 5 dimensi terhadap kualitas pelayanan pada klinik keluarga kita, didapatkan hasil tertinggi terletak pada “(a). Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosa penyakit. (b). Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien. (c). Penataan eksterior dan interior ruangan” dengan nilai 42 untuk kategori SS (Sangat Setuju) dan nilai terendah adalah “(a). Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosa penyakit. (b). Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien. (c). Penataan eksterior dan interior ruangan” dengan nilai 8 untuk kategori S (Setuju).
2. Dari hasil perhitungan servqual diketahui nilai kinerja atau persepsi dari 5 dimensi terhadap kepuasan pelayanan pada klinik keluarga kita, didapatkan hasil tertinggi terletak pada “Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien” dengan nilai 21 untuk kategori SS (Sangat Setuju) dan nilai terendah adalah “Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.” dengan nilai 1 untuk kategori STS (Sangat Tidak Setuju)
3. Dari hasil perhitungan per dimensi, yang memiliki nilai servqual (*gap*) tertinggi adalah *Responsiveness* (Meliputi Kesiagaan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan Petugas memberikan informasi secara jelas

dan mudah dimengerti oleh pasien) menempati ranking pertama dengan jumlah skor -3,17. Dan menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam peningkatan kualitas pelayanan.

4. Dari hasil analisa perhitungan servqual secara keseluruhan maka dihasilkan H1 yang artinya kualitas pelayanan medis tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Keluarga Kita, seperti dalam 5 dimensi terhadap kepuasan pasien bahwa kualitas pelayanan Klinik Keluarga Kita belum sesuai dengan harapan pelanggan (pasien) atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan (pasien)

5.2. Saran

Saran dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Dari per hitungan nilai *gap* yang terendah adalah *Tangibles* (Meliputi Penataan eksterior, interior ruangan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan) memiliki ranking akhir dengan skor -0,06. Maka Klinik Keluarga Kita harus menambah dan menyempurnakan fasilitas yang ada dengan memberi tanda atau petunjuk kepada pasien mengenai alur layanan berupa tulisan atau gambar agar lebih jelas, selain disediakan pengeras suara.
2. Menambah alat yang lebih modern yang berbasis komputerisasi agar pelayanan lebih cepat dan dapat mengurangi waktu tunggu yang lama bagi pasien.

3. Memperbaiki sistem pelayanan yang ada terutama dari segi proses dengan meninjau ulang kembali SOP (*Standar Operating procedure*) yang ada di Klinik Keluarga Kita.
4. Memperbaiki pengaturan tata letak (*layout*) ruangan agar tidak membingungkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma, 2009., Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Budi Harto, 2015:5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual.
- Dwi Suharyanta, Qurrota A'yunin. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. Issn 1978-0575. Jurnal Ilmiah Vol. 7 No. 1 Maret.
- Kasmir. 2004. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Notoatmojo, S. 2005. Metodologi Penelitian Kesehatan. PT.Rineka Cipta. Jakarta.
- Octaviana Mardikanto, Eddy Kristiyono, Farisya Nurhaeni. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode servqual di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. ISSN 2337-6007. Jurnal Ilmiah Vol. 4 No. 1 Maret 2016.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A, Berry, L.L (1990), Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York : The Free Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa, Edisi II. Yogyakarta: Andi.
- Utama. 2005. Pratek Corporate Governance & Penciptaan Nilai Perusahaan (Studi Empiris di BEJ).

Yuliati, Eliza Magdalena Daniar Pratiwi. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Ilmiah Vol. 1 No. 1 Maret 2016.

Zeithaml, Bitner. 2000. Service Marketing. Singapore: McGraw-Hill Companies Inc.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

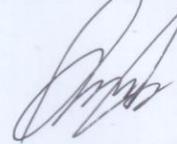
N.I.M : 11135858
Nama lengkap : Alfikri
Tempat & Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Januari 1994
Alamat Lengkap : Jl. Kayumanis VII Rt.07 Rw.06 Kel.
Kayumanis Kec. Matraman Jakarta Timur

B. Riwayat Pendidikan & Non-Formal

1. SD Muhammadiyah 3 Jakarta Timur, Lulus Tahun 2005
2. SMP Kartika X-1 Jakarta Timur, Lulus tahun 2008
3. SMA Ksatrya Jakarta Pusat, Lulus tahun 2011
4. Akademi Manajemen Informatika & Komputer Bina Sarana Informatika, Lulus tahun 2017



Jakarta, 03 Agustus 2017



Alfikri

**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI****SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER
NUSA MANDIRI**

- NIM : 11135858
- Nama Lengkap : Alfikri
- Dosen Pembimbing : Karlena Indriani, M.Kom
- Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Keluarga Kita Menggunakan Metode Servqual.

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	6 April 2017	Bimbingan Perdana	
2.	13 April 2017	Acc Judul	
3.	18 Mei 2017	Pengajuan Bab I	
4.	08 Juni 2017	Pengesahan Bab I dan pengajuan Bab II	
5.	15 Juni 2017	Pengesahan Bab II dan Pengajuan Bab III	
6.	06 Juli 2017	Pengesahan Bab III dan Pengajuan Bab IV	
7	20 Juli 2017	Pengesahan Bab IV dan Bab V	
8	03 Agustus 2017	Acc Keseluruhan	

**Catatan untuk Dosen Pembimbing
Bimbingan Skripsi**

- Dimulai pada tanggal : 6 April 2017
- Diakhiri pada tanggal : 8 Agustus 2017
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing
[Karlana Indriani, M.Kom]

SURAT KETERANGAN

No : 031/SK/KKK/V/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.Gery Wilianto
Jabatan : Pimpinan Klinik Keluarga Kita
Alamat : Jl.Serdang Raya No.16, Kel.Serdang - Kemayoran
Jakarta Pusat

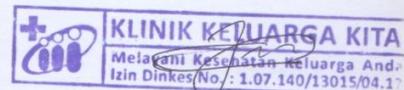
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : AL FIKRI
NIM : 11135858
Jurusan : Sistem Infomasi
Universitas : STMIK Nusa Mandiri

Telah selesai melakukan penelitian di KLINIK KELUARGA KITA selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 01 MEI 2017 sampai dengan 31 MEI 2017 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISA KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK KELUARGA KITA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 MEI 2017



dr.Gery Wilianto
Pimpinan Klinik Keluarga Kita



Jalan Serdang Raya No. 16 Kemayoran Jakarta Pusat Telp : 021. 425 0519, Fax : 021. 425 0815
Email : gmh_jkt@yahoo.co.id
Website : www.klinikkeluargakita.co.id , www.panggilDokter.net



Tanggal :

No. Kuesioner :

KUESIONER

Kepada Responden yang terhormat,

Saat ini peneliti sedang melakukan survei kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Keluarga Kita.

Partisipasi anda sangat kami harapkan dalam mengisi kuesioner ini. Kami harap informasi yang anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan anda. Setiap jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami. Bila mendapatkan kesulitan dalam menjawab, anda dapat bertanya langsung kepada interviewer.

Terimakasih atas bantuan dan kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :

Pria Wanita

2. Usia :

10 – 20 Tahun 31- 50 Tahun
 21 – 30 Tahun > 40 Tahun

3. Pekerjaan

Pelajar Mahasiswa
 Pegawai Wiraswasta

4. Pendidikan

SMA/SMK DIII S1 S2

Petunjuk pengisian bagian B

Dibawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman Anda sebagai pasien setelah menerima pelayanan kesehatan di Klinik Keluarga Kita.

Berikanlah tanda (√) pada kolom yang tersedia pada tiap pernyataan sesuai dengan persepsi anda terhadap kinerja pelayanan yang telah anda terima.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju
TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju
N = Netral

B. TINGKAT PELAKSANAAN

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Reliability atau Keandalan					
1	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap				√	
2	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit					√
	Responsiveness atau Daya Tanggap					
3	Kesiagaan petugas keseshatan dalam membantu pasien			√		
4	Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti				√	
	Assurance atau Jaminan					
5	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit			√		
6	Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam bekerja				√	
	Emphaty atau Empati					
7	Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien			√		
8	Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien		√			
	Tangibles atau Berwujud					
9	Penataan eksterior dan interior ruangan			√		
10	Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan ruangan				√	

Terimakasih

Data Hasil Kuesioner

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	2	2
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2	3	3	4	5	5
3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	2	2	2	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	2	2	2	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	5	5
6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3
7	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	2
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4
10	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	2	2
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	2	4	4	2	3
12	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
14	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	4	3	4	4
16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2
17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	5	5	2	2
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2
19	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3	3
20	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	3	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	2	2	3	4	3	2	5	5
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	3	2	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3
26	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3
27	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	2	2	5	5	4	4
28	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2	2	5	5
30	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	5	5	3	3	2	2
31	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	2	2	2	5	5	2	3
33	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	2	2	3	2	2	2	2	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	2	5	5	3	3
35	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4
36	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
37	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5
38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5

39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	5
40	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
43	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
44	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	4	3	3	4	5	
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	
48	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	
49	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	
50	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	

X = **Keterangan Harapan/Ekspektasi**

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Y = **Keterangan Kinerja/Persepsi**

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju