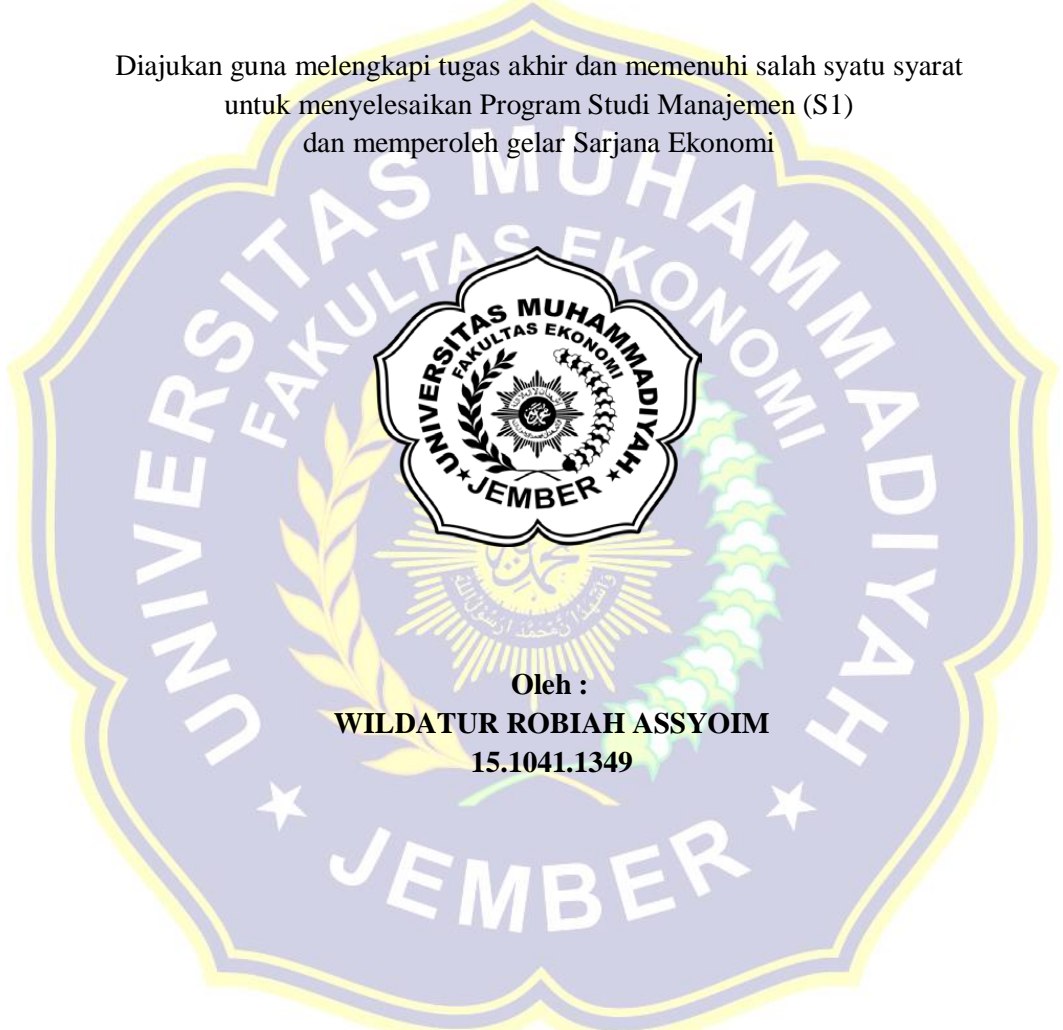


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH ASEMBAGUS SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :  
**WILDATUR ROBIAH ASSYOIM**  
15.1041.1349

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WILDATUR ROBIAH ASSYOIM

Nim : 1510411349

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ASEMBAGUS SITUBONDO adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di depan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Oktober 2019

menyatakan,



WILDATUR ROBIAH, A

Nim. 15.1041.1349

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH ASEMBAGUS SITUBONDO**

Oleh :

**WILDATUR ROBIAH ASSYOIM**

**15.1041.1349**

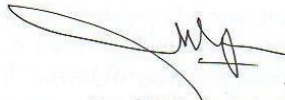
Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni, MM  
Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE, MM

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; *Analisis Tingkat Kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Asebagus Situbondo* , telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 28 Oktober 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

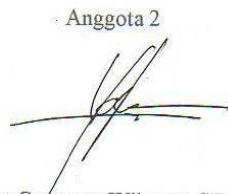
Tim Penguji,



Drs. M. Naely Azhad, M.Si  
NPK: 196612311993031006

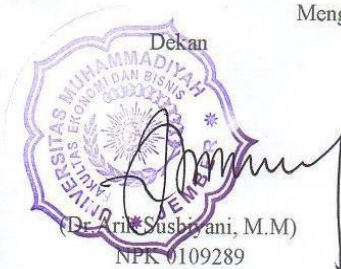
Anggota 1  


(Dra. Retno Endah Supeni, MM)  
NPK: 9510256

Anggota 2  


(Yohanes Guhawan Wibowo, SE., MM)  
NPK: 0709068406

Mengesahkan

Dekan  
  
NPK 0109289

Ketua Program Studi  
  
NPK 0719015502

## KATA PENGANTAR

Segala puji sukur saya haturkan sedalam-dalamnya Kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan lindungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala hal yang telah diupayakan oleh penulis dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Skripsi yang berjudul Aplikasi Metode *Fuzzy- Service Quality* Untuk Menganalisa Kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Asebagus Situbondo dengan memuat bab 1 sampai dengan bab 5. Bab 1 berisi pendahuluan, bab 2 berisi kajian pustaka dan variabel penelitian, bab 3 berisi metode peneltiaan, bab 4 berisi hasil dan pembahasan penelitian, bab 5 berisi penutup.

Kami telah curahkan segenap kemampuan baik tenaga ataupun pikiran guna menjadikan skripsi ini tanpa cacat. Namun kami sadar bahwa tiada gading yang tak retak, mengingat hal itu kami sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka oleh karena itu saya mengharapkan tegur sapa semua pihak demi memperbaiki skripsi ini baik dari saran ataupun kritik. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata, tapi juga bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, Oktober 2019

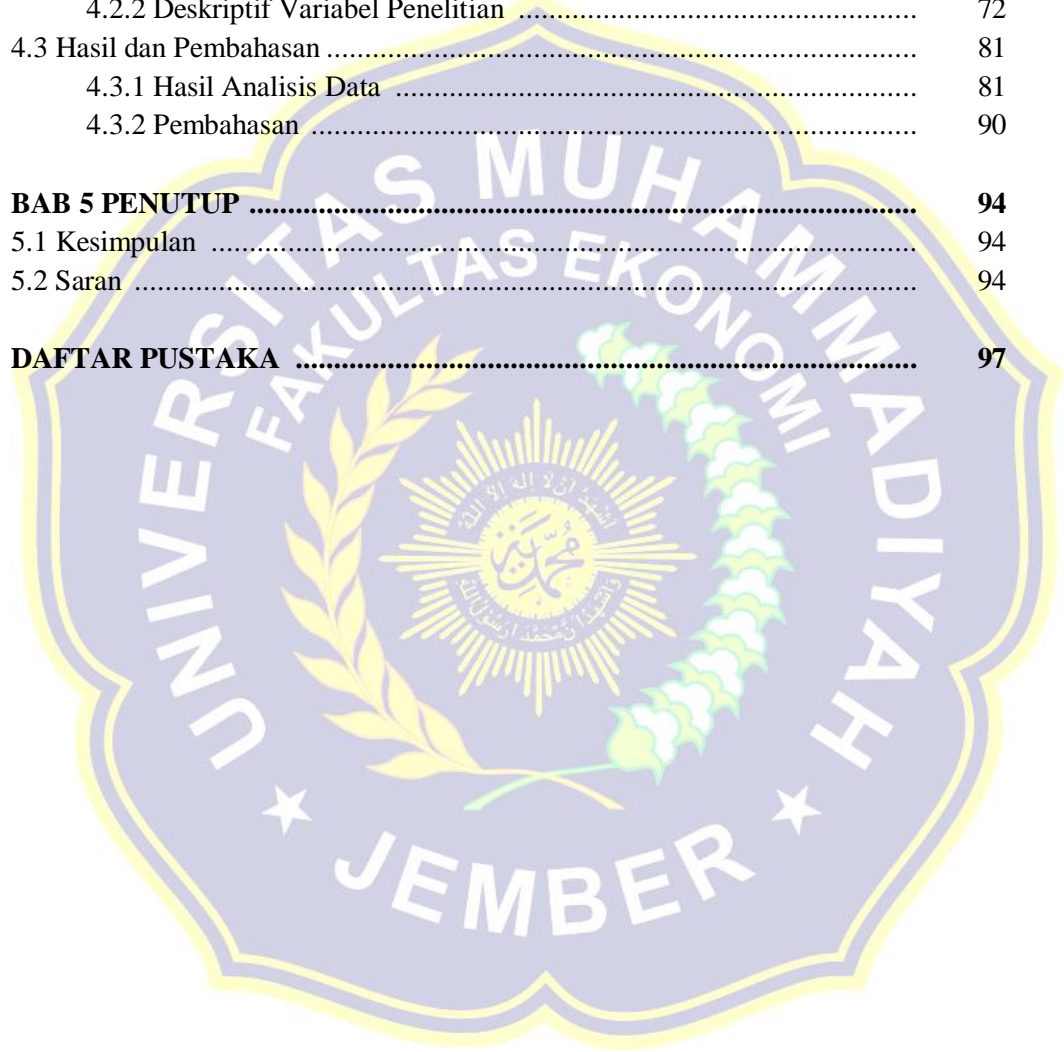
Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	
<b>ii</b> .....	
.....	
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	
<b>iii</b> .....	
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	
<b>iv</b>	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>v</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>vi</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	
<b>viii</b>	
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	
<b>ix</b>	
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	9
2.1.3 Pengertian Jasa .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.2 Jasa Yang Diharapkan .....	12
2.2.3 Jasa Yang Dipresepikan .....	13
2.3 Konsep Kualitas Dalam Pelayanan Kesehatan.....	13

2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	18
2.6 Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.2 Konsep Gap Kepuasan Konsumen .....	20
2.7 Fuzzy .....	21
2.7.1 Teori Fuzzy .....	21
2.7.2 Himpunan Fuzzy .....	22
2.7.3 Variabel Liguistik .....	22
2.7.4 Fuzzifikasi .....	24
2.7.5 Penalaran Fuzzy .....	25
2.7.6 Defuzzifikasi .....	26
2.8 Service Quality .....	27
2.8.1 Pengertian Service Quality .....	27
2.8.2 Dimensi Service Quality .....	28
2.8.3 Pengukuran Service Quality .....	29
2.8.4 Fuzzy- Service Quality .....	30
2.9 Metode Slovin .....	31
2.10 Skala Likert .....	31
2.11 Penelitian Terdahulu .....	32
2.12 Kerangka Konseptual.....	49
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	50
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	51
3.3 Desain Penelitian .....	52
3.4 Jenis Data .....	53
3.5 Populasi, Sampel .....	53
3.5.1 Populasi .....	53
3.5.2 Sampel.....	53
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.7 Teknik Analisis Data .....	55
3.7.1 Instrumen Penelitian .....	55
3.7.2 Uji Coba Instrumen .....	56
3.7.3 Uji Validitas .....	56
3.7.4 Uji Realibilitas .....	57
3.7.5 Pengintegrasian Fuzzy- Service Quality .....	57
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60

4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Asembagus Situbondo .....	60
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Asembagus Situbondo .....	60
4.1.3 Kebijakan RSUD Asembagus Situbondo .....	61
4.1.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Kerja .....	61
4.1.5 Sarana dan Prasarana RSUD Asembagus.....	67
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	71
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden .....	71
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	72
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	81
4.3.1 Hasil Analisis Data .....	81
4.3.2 Pembahasan .....	90
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Lampiran</b>
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner .....	98
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian .....	99
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	100
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 5. Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Harapan dan Defuzifikasi .....	113
Lampiran 6. Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Persepsi dan Defuzifikasi .....	114
Lampiran 7. Gap Per Atribut .....	115
Lampiran 8. Gap Per Dimensi .....	116
Lampiran 9. Deskriptif Responden .....	117
Lampiran 10. Deskriptif Variabel Penelitian (Harapan) .....	122
Lampiran 11. Deskriptif Variabel Penelitian (Persepsi) .....	127
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas (Harapan) .....	133
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas (Persepsi) .....	134
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas (Harapan) .....	135
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas (Persepsi) .....	136
Lampiran 14. Tabel r .....	137
Lampiran 13. Dokumentasi .....	138

