

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK AS-SAKINAH TAMANSARI
BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

PORWATI

NIM 16.1041.1151

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Porwati
NIM : 16.1041.1151
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sejujur-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi, 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 diadukan di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Mei 2020

Yang menyatakan,



PORWATI
NIM 16.1041.1151

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK AS-SAKINAH TAMANSARI
BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

**PORWATI
NIM 16.1041.1151**

Pembimbing:


Dosen Pendamping Utama : Dr. Abadi Sanosra SE,MM,M.EP


**Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtalining
Tyas, M.Si**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 1- Juli- 2020
Tempat : Jember

Tim Penguji,

Dra. Retno Endah S. MM
NPK 95 10 256

Anggota 1,

Dr. Abadi Sanogra, SE, MM, MEP
NPK 05 09 478

Anggota 2,


Dra. Wenny Murtahning Tyas, M.Si
NPK 84 07 039



Dekan,
Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP 1977081120050120001

Mengesahkan:

Ketua Jurusan


Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

**“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras
(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau
berharap.”**

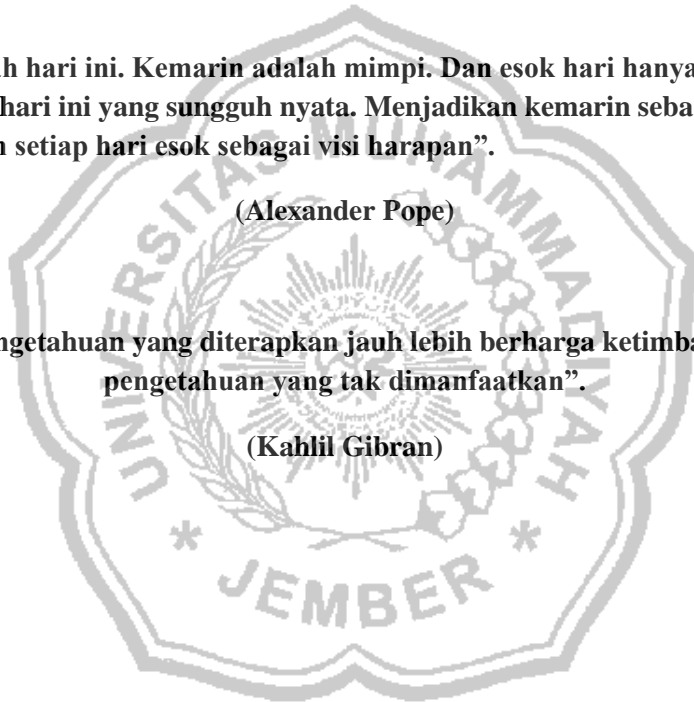
(QS.Al-Insyirah,6-8)

**“ Pandanglah hari ini. Kemarin adalah mimpi. Dan esok hari hanyalah sebuah
visi. Tetapi, hari ini yang sungguh nyata. Menjadikan kemarin sebagai mimpi
bahagia, dan setiap hari esok sebagai visi harapan”.**

(Alexander Pope)

**“Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak
pengetahuan yang tak dimanfaatkan”.**

(Kahlil Gibran)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillahirobbil'alamin dan allahuakbar rasa terimakasih, penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Zat yang maha sempurna atas karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya perjalanan sampai detik ini dan semoga selalu kedepan masih dalam Ridho Allah SWT. Serta sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rosulullah Muhammad SAW atas arahan petunjuk dari-Nya.
2. Bapak Sunu dan Ibu Imanah sebagai orang tua tercinta, yang bekerja keras tak kenal lelah yang senantiasa mendoakan dan kasih sayang yang tulus, menemani, memberikan bimbingan dan mendengarkan segala keluh kesan dan merawat setiap waktu.
3. Kedua kakakku tersayang Sunarto dan Sujianto terimakasih untuk semangat, dukungan, nasehat yang selalu diingatkan dan kerja kerasnya semoga kelak aku bisa membalas semua jasa-jasanya.
4. Kakak ipar Dwi Ayu dan keponakanku Refi Natasya Bela terimakasih untuk doanya semoga kamu menjadi yang membanggakan keluarga. Dan terimakasih untuk dukungannya seluruh keluarga besar, saudara-saudara yang tak bisa disebutkan satu-persatu.
5. Dr. Abadi Sanosra SE,MM,M.EP selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Wenny Murtaliningtyas SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
6. Sahabatku Febiola Eka, Siska Ari, Yanti Maulida, Risma Auliana, Novi Indah terimakasih untuk semangat dan dukungannya semoga kita sahabat sampai tua. Dan teman-teman, adik-adik KSPM (Kelompok Studi Pasar Modal) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan wadah untuk berproses saya di kampus tercinta.
7. Terimakasih untuk orang tersayang dan spesial yang memberikan dukungan dan semangat yang tak pernah bosan Nur Hadi dan mbak Eva Wulandari yang memberikan semangat dan dukungan sampai selesainya tugas akhir ini.
8. Teman seperjuangan Manajemen D 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat semoga dapat wisuda bersama dan teman-teman KKN 29 semoga sukses semua terimakasih untuk satu bulan yang berkesan.
9. Seluruh karyawan dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dan Almamater kampus biru Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan .

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “ **Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi** “ tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah mengukur dengan 5 indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2004). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji realibilitas, dan Importance Performance Analysis (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pasien Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) diperoleh hasil terdapat 2 atribut yang termasuk dalam kuadran A, yang artinya atribut pelayanan tersebut sangat penting diprioritaskan agar diperbaiki kinerjanya untuk meingkatkan kualitas pelayanan yang semakin membaik kedepannya pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

The title of this research is "Implementation of Service Quality of Patient Satisfaction in Tamansari Banyuwangi As-Sakinah Clinic" the purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with the quality of Tamansari Banyuwangi As-Sakinah Clinic services. The method used to measure service quality is to measure with 5 indicators according to Zeithaml, Parasuraman & Berry (2004). The sample used in this study was 100 respondents. The type of data used is the distribution of questionnaires while the method of data analysis uses quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, and Importance Performance Analysis (IPA) which uses Cartesian diagram to determine the level of performance and importance. The results of this study indicate that the majority of respondents who are from As-Sakinah Clinic Tamansari Banyuwangi. This can be seen from the results of measurements using the IPA (Importance Performance Analysis) method, the results show that there are 2 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes are very important to be prioritized so that performance is improved to improve the quality of service that is getting better in the future at the As-Sakinah Clinic Tamansari Banyuwangi.

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi abarokatuh

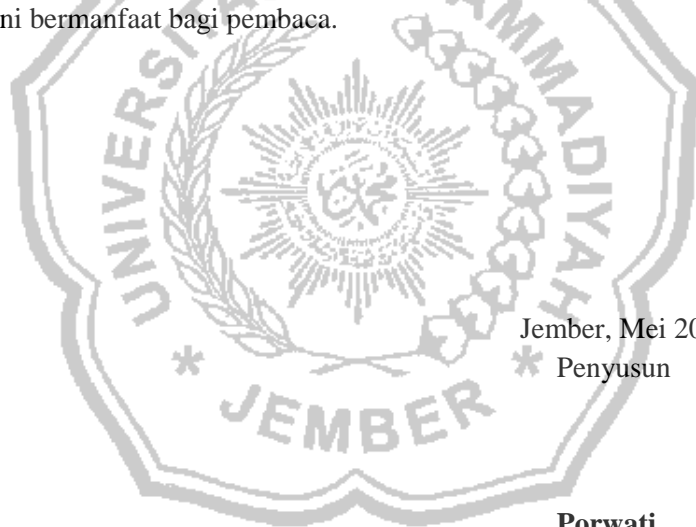
Alahamdulillahhirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis **IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK AS-SAKINAH TAMANSARI BANYUWANGI.**

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Abadi Sanosra SE,MM,M.EP selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Wenny Murtaliningtyas SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
4. Dra. Retno Endah S, MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Prodi Manajemen.
6. Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih Bapak dan Ibu ku tercinta dan tersayang, Bapak Sunu dan Ibu Imanah dan kakaku tersayang Sunarto dan Sujianto, nenekku Marsiti terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.
8. Terimakasih untuk tersayangku yang memberikan suport dan sabar selama ini.

9. Terimakasih untuk sahabatku Yola, Siska, Yanti, Risma dan Novi yang selalu memberikan semangat dan do'a.
10. Terimakasih kepada Keluarga Besar Kelompok Studi Pasar Modal yang mengajari berbagai hal dan selalu memberikan suport.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahn, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Jember, Mei 2020
Penyusun

Porwati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan teori.....	9
2.1.1 Pengertian Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	11

2.1.4 Komponen dan Kualitas Jasa.....	12
2.1.5 Model Kualitas Jasa.....	13
2.2 Kualitas Layanan.....	15
2.3 Kepuasan Pasien.....	17
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	18
2.3.2 Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Kerangka Konseptual.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Desain Penelitian.....	28
3.4 Jenis Data.....	28
3.4.1 Data Primer.....	28
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel.....	29
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Instrumen.....	31
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	32

3.7.3 Importance Performance Analysis	33
3.7.4 Analisis Diagram Kartesius.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Profil Klinik.....	35
4.1.2 Visi, Misi dan Motto.....	35
4.2 Struktur Organisasi.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden.....	37
4.3 Analisis Data.....	39
4.3.1 Frekuensi Jawaban Responden.....	39
4.3.2 Uji Validitas.....	44
4.3.3 Uji Realibilitas.....	45
4.4 IPA (Importance Performance Analysis).....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Klinik As-Sakinah.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.4-4.8	Uji Frekuensi.....	39
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.18	Hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 4.19	Perhitungan IPA.....	47
Tabel 4.20	Diagram Pengolahan IPA.....	48

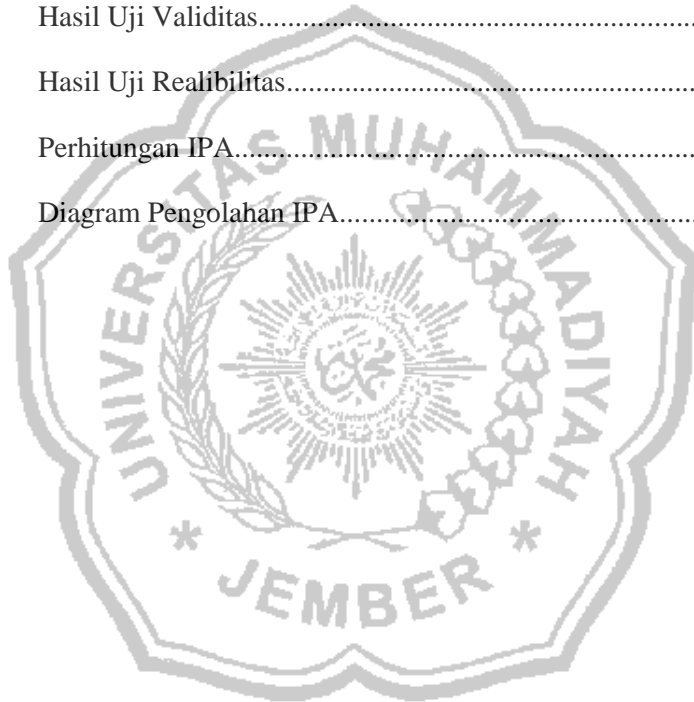


DIAGRAM GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pasien	6
Gambar 2.1 Model GAB.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik As-Sakinah.....	36
Gambar 4.2 Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.7 Digram Kartesius IPA.....	48

