

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MITRA
MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

M.Alfan Firmansyah

151.0411.086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MITRA
MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

M.Alfan Firmansyah

151.0411.086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Nama : Mochamad Alfan Firmansyah
NIM : 1510411086
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pada RUMAH Sakit Mitra Medika Bondowoso Menggunaan Metode Servqual

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 02-03-2021

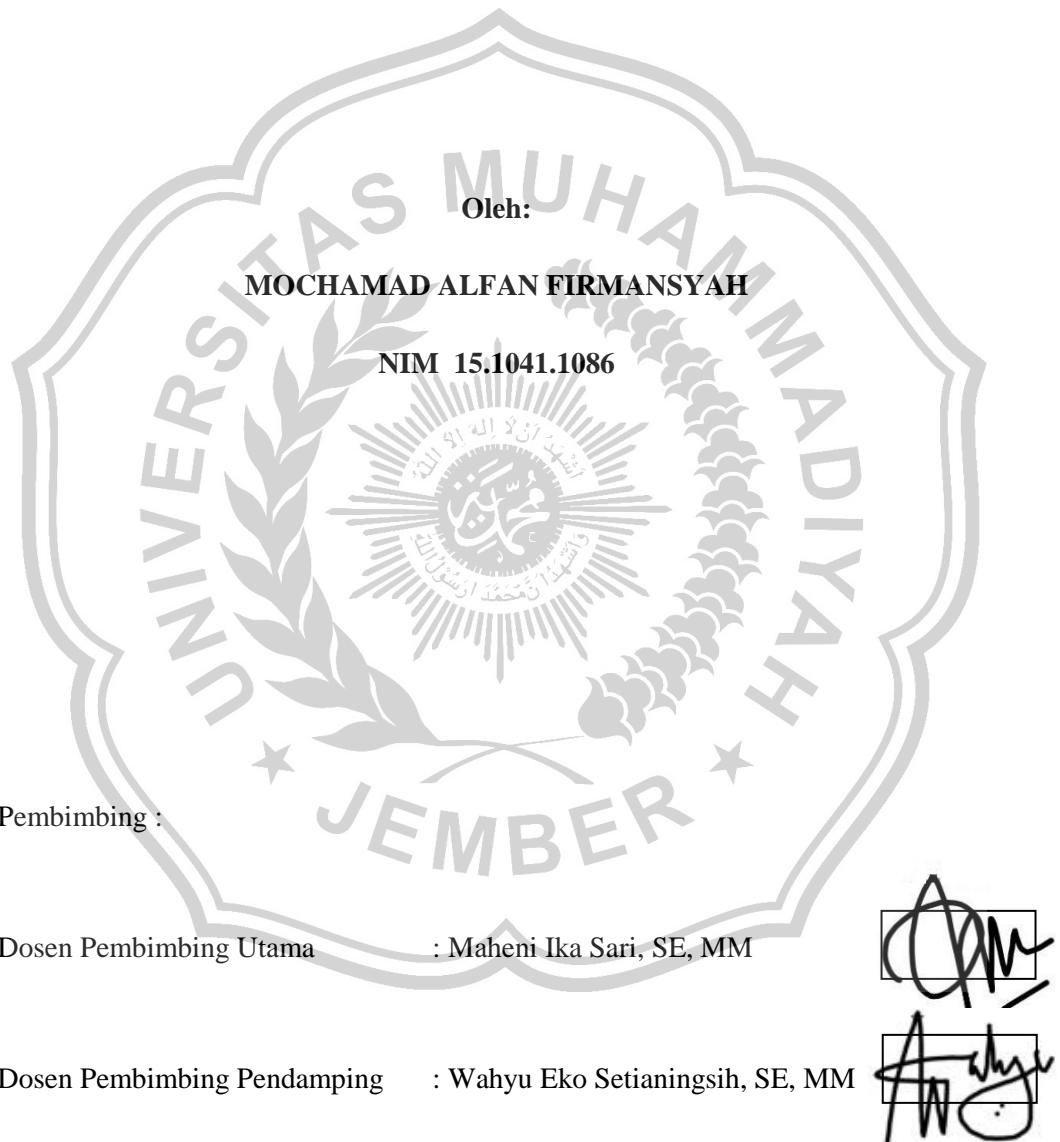
Yang menyatakan,



Mochamad Alfan Firmansyah
NIM. 1510411086

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MITRA
MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA BONDOWOSO MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Maret 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,

Bayu Wijayant, SE, MM.

NPK : 10 09 061

Anggota 2,

Wahyu Setiamingsih, SE, MM.

NPK 15 09 633

Mengesahkan :

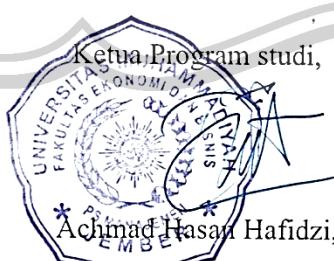
Dekan



Mheni Ika Sari, SE, MM.

NPK 197708112005012000

Ketua Program studi,



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM

NPK 15 09 647

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, pemahaman dan kasihNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kami ucapkan terimakasih yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan kerendahan hati skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orangtua saya tercinta, Abd Ghofar dan Kamariyah, tidak ada sebuah kata di dunia ini yang bisa menggambarkan tentang kebaikan orang tua saya.
2. Dosen Pembimbing saya, Maheni Ika Sari, SE, MM, Wahyu Eko Setianingsih, SE, MM
3. yang selalu membimbing saya dengan sabar dalam penggerjaan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan bekal ilmu yang telah diberikan.
4. Sahabat-sahabat dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Sahabat-sahabat mahasiswa S-I Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
5. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung dalam penulisan ini.
6. Almamater saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Maksud dan tujuan dari penulisan dan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso Menggunakan Metode Servqual" ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM
selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi SE., MM,
selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Wahyu Eko Setianingsih, SE. MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Bayu Wijayanti, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang takterbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun padalangkah yang lebih baik lagi. Oleh karenaitu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember,

Mochamad Alfan Firmansyah
Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
HALAMAN ABSTRACT	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 LandasanTeori	4
2.1.1 Konsep ManajemenPemasaran	4
2.1.2 Mamajemen Pemasaran	5
2.1.3 Pengertian dan Ciri-ciri PerilakuKonsumen	6
2.1.4 Pengertian dan Karakteristik Jasa	8
2.1.5 Strategi Pemasaran dan Pelayanan Jasa	10
2.1.6 Diferensiasi	10
2.1.7 Mengelola Kualitas Jasa.....	11
2.1.8 Kualitas Pelayanandan Dimensi kualitas layanan.....	13
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa	15
2.1.10 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 PenelitianTerdahulu	17
2.3 KerangkaKonseptual.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.2 Definisi Operasional Variabel	20
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5 Jenis Data.....	22

3.6 Teknik Analisis Data	23
3.7 Pengukuran Metode Servqual	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum	27
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.1.2 Pelayanan Rumah Sakit Mitra Medika	27
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	28
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja	30
4.3.1 Bukti Fisik	28
4.3.2 Kehandalan	30
4.3.3 Daya Tanggap	31
4.3.4 Jaminan	32
4.3.5 Empati	33
4.4 Deskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja	34
4.4.1 Bukti Fisik	34
4.4.2 Kehandalan	35
4.4.3 Daya Tanggap	37
4.4.4 Jaminan	39
4.4.5 Empati	41
4.5 Analisis Data	40
4.5.1 Uji Validitas	40
4.5.2 Uji Reliabilitas	42
4.6 Pembahasan Penelitian	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Masa Menjadi Pelanggan	28
4.2 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	29
4.3 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan	30
4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	31
4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	32
4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	33
4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	34
4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan.....	36
4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	37
4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	38
4.11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	39
4.12 Hasil Pengujian Validitas Penyataan Kinerja.....	41
4.13 Hasil Pengujian Validitas Penyataan Harapan.....	41
4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Pernyataan Kinerja.....	42
4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Pernyataan Harapan.....	42
4.16 Perhitungan <i>Service Quality</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian	7
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Pernyataan kinerja terkait dengan dimensi *Servqual* pada Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso
- Lampiran 2. Identitas Responden
- Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner Responden Harapan
- Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 5. Surat Izin Peneltiaian
- Lampiran 6. Dokumenrasi

