

## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul “Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Orang Tua Pasien Terhadap Pelayanan Bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Anak di Rumah Sakit “X” di kota Bandung.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah orang tua pasien di Klinik Anak, kemudian dilakukan pengambilan sample penelitian yang diambil berdasarkan pada kesediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya dan karena sample tersebut ada pada waktu yang tepat, maka didapatkan sampel sebanyak 100 orang responden.*

*Alat ukur yang digunakan untuk menjangkau data mengenai kepuasan orang tua pasien di Klinik Anak adalah modifikasi alat ukur Servqual A Multidimensional Scale to Capture Customer Perceptions and Expectation of Service Quality dari Valerie A Zeithaml pada tahun 2000. Alat ukur ini terdiri dari 25 item pernyataan yang menggali dimensi-dimensi kualitas pelayanan tentang kepuasan orang tua pasien. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan analisis GAP (kesenjangan) dan di tabulasi silang.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian Klinik Anak di Rumah Sakit “X” dan sebagian kecil orang tua pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.*

*Peneliti dapat menambahkan saran bagi peneliti lain yang berminat dengan penelitian serupa mengenai kepuasan orang tua pasien khususnya tentang dimensi Reliability dan Empathy, atau variabel lain yang belum terukur dalam penelitian ini.*

## ABSTRACT

*The study is entitled "Descriptive Study of Parents' Satisfaction Regarding Patient Services Section on Clinical Child in Hospital" X "in the city of Bandung". The purpose of this research is to obtain a clearer picture and deeper about the level of patient satisfaction to services at the Hospital Clinic Children "X" in the city of Bandung.*

*The method used in this study is a survey method, while the population in this study were elderly patients at the Clinic of the Child, and then conducted research sampling taken based on the willingness and ease to get it and because the sample is at the right time, then the obtained samples as many as 100 respondents.*

*Measuring instrument used to gather data about the satisfaction of parents of patients in Child Clinic is a modification of measuring instruments Servqual A Multidimensional Scale to Capture Customer Perceptions of Service Quality and Expectation of Service Quality from Valerie A Zeithaml in 2000. This instrument consists of 25 items a statement that explores the dimensions of service quality on patient satisfaction of parents. The data obtained will be processed using GAP analysis (the gap) and in the cross tabulation.*

*The results of this study indicate that most elderly patients feel quite satisfied with the services provided by the Clinic Children in Hospital "X" and a small percentage of parents of patients were dissatisfied with the services provided.*

*Researchers can add suggestions for other researchers who are interested in similar research on parental satisfaction of patients, especially concerning Reliability and Empathy dimension, or other variables not measured in this study.*

## DAFTAR ISI

|                        |     |
|------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii  |
| ABSTRAK.....           | iii |
| ABSTRACT.....          | iv  |
| KATA PENGANTAR.....    | v   |
| DAFTAR ISI.....        | ix  |

### BAB I PENDAHULUAN

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....       | 1  |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....         | 10 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.3.1. Maksud penelitian.....          | 10 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian.....          | 10 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....          | 10 |
| 1.4.1. Kegunaan Ilmiah.....            | 10 |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis.....           | 11 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1.5. Kerangka Pikir..... | 12 |
| 1.6. Asumsi.....         | 22 |

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Teori Jasa.....                            | 23 |
| 2.1.1. Definisi Jasa.....                       | 23 |
| 2.1.2. Karakteristik Jasa.....                  | 24 |
| 2.1.3. Kualitas Jasa.....                       | 25 |
| 2.1.3.1. Perceived Service.....                 | 25 |
| 2.1.3.2. Expected Service.....                  | 26 |
| 2.1.4. Model Kualitas Jasa.....                 | 29 |
| 2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa.....               | 31 |
| 2.2. Kepuasan Konsumen.....                     | 33 |
| 2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....          | 33 |
| 2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 37 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.3. Teori Kebutuhan.....              | 40 |
| 2.3. Organisasi Pelayanan Kesehatan..... | 42 |
| 2.4. Jenis-jenis Rumah Sakit.....        | 45 |

### BAB III TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Rancangan Penelitian.....                         | 51 |
| 3.2. Bagan Prosedur Penelitian.....                    | 51 |
| 3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 52 |
| 3.3.1. Variabel Penelitian.....                        | 52 |
| 3.3.2. Definisi Operasional.....                       | 52 |
| 3.4. Alat Ukur .....                                   | 53 |
| 3.4.1. Kuesioner Kepuasan Orang Tua Pasien.....        | 53 |
| 3.4.2. Data Penunjang.....                             | 56 |
| 3.4.3. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....       | 57 |
| A. Uji Validitas Alat Ukur.....                        | 57 |
| B. Uji Reliabilitas Alat Ukur.....                     | 58 |

|  |    |
|--|----|
| 3.5. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....           | 60 |
| 3.6. Populasi dan Sampel Penelitian.....     | 60 |
| 3.5.1. Populasi Sasaran.....                 | 60 |
| 3.5.2. Karakteristik Sampel.....             | 61 |
| 3.5.3. Teknik Penarikan Sampel.....          | 61 |
| 3.7. Teknik Analisa Data.....                | 61 |
| <br>   |    |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....             | 63 |
| 4.1. Gambaran Responden.....                 | 63 |
| 4.1.1. Jenis Kelamin.....                    | 63 |
| 4.1.2. Usia.....                             | 64 |
| 4.1.3. Pekerjaan.....                        | 64 |
| 4.1.4. Pendidikan.....                       | 65 |
| 4.1.8. Pengalaman Datang ke Klinik Anak..... | 66 |
| 4.2. Hasil Penelitian.....                   | 66 |
| 4.2.1. Data Kepuasan Orang Tua Pasien.....   | 66 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.2. Analisi GAP Berdasarkan Dimensi |    |
| Kualitas Pelayanan.....                | 67 |
| 4.3. Pembahasan.....                   | 67 |
| <br>                                   |    |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....        | 77 |
| 5.1. Kesimpulan.....                   | 77 |
| 5.2. Saran.....                        | 79 |
| 5.2.1. Saran Teoritis.....             | 79 |
| 5.2.2. Guna Laksana.....               | 80 |
| <br>                                   |    |
| DAFTAR PUSTAKA .....                   | 82 |
| DAFTAR RUJUKAN.....                    | 84 |

## DAFTAR BAGAN

|  |    |
|--|----|
| Bagan 1.1. Kerangka Pikir.....                         | 21 |
| Bagan 2.1. Bagan Rumah Sakit Sebagai Suatu Sistem..... | 44 |
| Bagan 3.1. Rancangan Penelitian.....                   | 51 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1. Alat Ukur Kepuasan Orang Tua Pasien.....                    | 54 |
| Tabel 3.2. Skor Item.....  | 55 |
| Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....  | 63 |
| Tabel 4.2. Usia.....   | 64 |
| Tabel 4.3. Pekerjaan.....  | 64 |
| Tabel 4.4. Pendidikan.....   | 65 |
| Tabel 4.5. Pengalaman Datang ke Klinik Anak.....                       | 66 |
| Tabel 4.6. Data Kepuasan Otang Tua Pasien Keseluruhan.....             | 66 |
| Tabel 4.7. Analisis GAP Berdasarkan Dimensi<br>Kualitas Pelayanan..... | 67 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | 86 |

