

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pasien mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penarikan sampel menggunakan metode accidental sampling, yang dilakukan selama lima hari di Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung kepada 75 pasien mahasiswa yang telah berobat ke dokter umum.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan teori V. A. Zeithaml, berupa data utama mengenai lima dimensi kualitas jasa, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles serta data penunjang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi expected service dan perceived service.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa 80% pasien mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung, sedangkan 14.7% pasien mahasiswa merasa sangat puas dan 5.3% pasien mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagian besar pasien mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung dan kelima dimensi kualitas pelayanan.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti mengajukan saran untuk menambah jumlah responden dan membuat alternatif jawaban yang sama pada setiap item data penunjang. Kepada Kepala Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung, peneliti mengajukan saran untuk menerapkan disiplin waktu praktek dokter umum yang harus disertai supervisi, menambahkan perawat disertai supervisi untuk penerapan jobdesc, memberikan penyuluhan mengenai obat-obatan untuk staf apotek dan pengembangan empati untuk dokter, serta melengkapi klinik dan peralatan medis yang masih belum tersedia.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the university student as a medical patient's satisfaction about the service quality of the Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung. This research is using accidental sampling method, in five days at Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung with 75 university student as a medical patient.

The method used in this research is descriptive method. The measuring instrument are questionnaires created by researcher according to the theory from V. A. Zeithaml, the primary questionnaire is about the five dimensions of service quality, which is reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and the secondary questionnaire is about factors that influences expected service and perceived service.

According to the data processing, acquired that 80% respondents feels not satisfied with the service quality of the Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung, 14.7% respondents feels very satisfied and 5.3% respondents feels satisfied with the service quality of the Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung.

The conclusion from this research is majority of university student as a medical patient feels not satisfied with the service quality of the Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung and with the five dimensions of service quality.

For the next research, researcher suggest to increase the number of sample and create the better option for each item in secondary questionnaire. For the Head of Poliklinik Universitas Kristen Maranatha Bandung, researcher suggest to assemble the time dicipline for doctor along with a supervision, increase the number of nurses along with a supervision for assembling the nurse's jobdesc, giving coaching and counseling about medicines for staff and about empathy for doctor, and completing the clinic and medical equipment.

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas Laporan Penelitian.....	iii
Lembar Pernyataan Publikasi Laporan Penelitian.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Skema.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

Bab I : Pendahuluan

1. 1. Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2. Identifikasi Masalah.....	10
1. 3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	
1. 3. 1. Maksud Penelitian.....	10
1. 3. 2. Tujuan Penelitian.....	10
2. 4. Kegunaan Penelitian	
1. 4. 1. Kegunaan Ilmiah.....	11
1. 4. 2. Kegunaan Praktis.....	11

1. 5. Kerangka Pikir.....	11
1. 6. Skema Kerangka Pikir.....	25
1. 7. Asumsi Penelitian.....	26

Bab II : Tinjauan Pustaka

2. 1. Teori Kepuasan Konsumen	
2. 1. 1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	27
2. 1. 2. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	27
2. 1. 3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2. 2. Jasa	
2. 2. 1. Definisi Jasa.....	31
2. 2. 2. Kualitas Jasa.....	32
2. 2. 2. 1. <i>Expected Service</i>	32
2. 2. 2. 2. <i>Perceived Service</i>	35
2. 2. 3. Dimensi Kualitas Jasa.....	37
2. 2. 4. Model Kualitas Jasa.....	38
2. 3. Teori Perkembangan.....	40

Bab III : Metodologi Penelitian

3. 1. Rancangan Penelitian.....	43
3. 2. Bagan Rancangan Penelitian.....	43
3. 3. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	
3. 3. 1. Variabel Penelitian.....	44

3. 3. 2. Definisi Konseptual.....	44
3. 3. 3. Definisi Operasional.....	44
3. 4. Alat Ukur	
3. 4. 1. Jenis Alat Ukur.....	46
3. 4. 1. 1. Rancangan Alat Ukur.....	46
3. 4. 1. 2. Rincian Alat Ukur.....	47
3. 4. 2. Data Pribadi Dan Data Penunjang.....	49
3. 4. 3. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur	
3. 4. 3. 1. Validitas Alat Ukur.....	50
3. 4. 3. 2. Reliabilitas Alat Ukur.....	51
3. 5. Populasi Dan Sampel Penelitian	
3. 5. 1. Populasi Sasaran.....	52
3. 5. 2. Karakteristik Populasi.....	53
3. 5. 3. Teknik Penarikan Sampel.....	53
3. 5. 4. Teknik Analisis.....	53

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

4. 1. Gambaran Umum Responden	
4. 1. 1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4. 1. 2. Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	56
4. 1. 3. Gambaran Responden berdasarkan Jumlah Berobat.....	56
4. 2. Gambaran Hasil Penelitian	
4. 2. 1. Tingkat Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan.....	57

4. 2. 2. Tingkat Kepuasan Pasien Mahasiswa Per-Dimensi.....	58
4. 3. Pembahasan.....	63
Bab V : Kesimpulan dan Saran	
5. 1. Kesimpulan.....	70
5. 2. Saran	
5. 2. 1. Saran Teoretis.....	71
5. 2. 2. Saran Praktis.....	71
Daftar Pustaka.....	73
Daftar Rujukan.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Tabel Alternatif Jawaban.....	47
Tabel 3. 2. Kisi-Kisi Alat Ukur.....	48
Tabel 3. 3. Tabel Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 3. 4. Tabel Kisi-Kisi Data Penunjang.....	50
Tabel 4. 1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2. Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3. Gambaran Responden berdasarkan Jumlah Berobat.....	56
Tabel 4. 4. Tingkat Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan.....	57
Tabel 4. 5. Tabulasi Silang antara Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan dengan Kepuasan pada Dimensi <i>Reliability</i>	58
Tabel 4. 6. Tabulasi Silang antara Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan dengan Kepuasan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 4. 7. Tabulasi Silang antara Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan dengan Kepuasan pada Dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4. 8. Tabulasi Silang antara Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan dengan Kepuasan pada Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel 4. 9. Tabulasi Silang antara Kepuasan Pasien Mahasiswa Keseluruhan dengan Kepuasan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	62

DAFTAR SKEMA

Skema 1.1. Skema Kerangka Pikir.....	25
Skema 3.1. Rancangan Penelitian.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Alat Ukur dan Data Penunjang

Lampiran 2: Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Lampiran 3 : Hasil Skor *Expected Service* dan *Perceived Service*

Lampiran 4 : Tingkat Kepuasan Konsumen

Lampiran 5 : Data Jawaban Responden pada Data Penunjang

Lampiran 6 : Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Faktor-faktor yang
Mempengaruhi *Expected Service* dan *Perceived Service*