

ABSTRAK

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kualitas pelayanan akan dianggap memuaskan, jika persepsi melebihi harapan; kualitas pelayanan akan dianggap baik atau memadai, jika sama dengan harapan, dan akan dianggap buruk jika pelayanan buruk atau kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari berbagai dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik regresi linier sederhana, rancangan *cross sectional* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi 15 pertanyaan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden 102 pasien.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung adalah cukup, sementara kepuasan pasien di RSKGM Kota Bandung belum sesuai harapan pasien dengan persentase yang berbeda tiap dimensi. Selain itu kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSKGM Kota Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

ABSTRACT

The growing competition among hospitals make every hospital required to enhance competitiveness by satisfying every patient. Service quality will be considered satisfactory if the perception exceeded expectations, service quality shall be deemed good or adequate if equal with expectations, and will be bad if service is poor. The purpose of this study is to know determine the effect of service quality that measured with five dimensions, consisting of tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy against patients satisfaction in Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung (RSKGM Kota Bandung).

This study used a simple linear regression analytical method, cross sectional program and used questionnaires containing 15 questions as the instrument. The sampling technique used was accidental sampling with 102 patients as responders.

The results obtained show that the service quality in RSKGM Kota Bandung is enough, while the patients satisfaction in RSKGM Kota Bandung below patient's expectations with different percentages of each dimension. Besides, service quality have giving the effect of patient's satisfaction.

Key words: service quality, patient's satisfaction, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Karya Tulis Ilmiah.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
1.4.2 Manfaat Akademis.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	5
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	5
1.5.2 Hipotesis.....	7

1.6 Metodologi Penelitian	7
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.7.2 Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Kesenjangan Kualias.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan	19
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.2.2 Komponen Kepuasan Pelanggan	23
2.2.3 Kepuasan dan Loyalitas	24
2.2.4 Kepuasan Pasien	25
2.2.5 Kebutuhan Pelanggan dan Proses Terbentuknya Harapan	26
2.2.6 Konsep kepuasan	28
2.2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien	28
2.2.8 Konsep Mengukur Kepuasan.....	29
2.3 Hubungan Kualitas yang Diterima dengan Kepuasan Pelanggan	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Metode Penelitian.....	34
3.1.1 Desain Penelitian	34
3.1.2 Variabel Penelitian.....	34
3.2 Subjek Penelitian.....	35
3.3 Definisi Operasional.....	36
3.4 Prosedur kerja.....	38
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	38
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Metode Analisis Data	41
3.6.1 Uji Normalitas.....	41
3.6.2 Koefisien Korelasi	42
3.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	43
3.6.4 Pengujian Hipotesis	43
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.7.2 Waktu Penelitian.....	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 45
4.1 Hasil.....	45

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
RIWAYAT HIDUP	82

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Teks	Halaman
Tabel 3.1	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2	Poli Gigi yang Dituju Responden	46
Tabel 4.3	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	47
Tabel 4.4	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Dimensi Keandalan ...	48
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> ...	48
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.8	Total Kualitas Pelayanan di RSKGM Kota Bandung ...	50
Tabel 4.9	Kepuasan Pasien di RSKGM Kota Bandung	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Data	52
Tabel 4.11	Interpretasi Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.12	Hasil Analisis Korelasi Pearson	53
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4.14	Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Teks	Halaman
Gambar 1.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	7
Gambar 2.1	<i>Gap Model of Service Quality</i>	15
Gambar 2.2	Kesenjangan Model (<i>Gap Model</i>).....	18

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Teks	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3	Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran 4	Data Responden	72
Lampiran 5	Hasil Uji Statistik Menggunakan Program SPSS...	75
Lampiran6	Foto Lokasi Penelitian dan Dokumentasi Penelitian	79