

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA JASA KESEHATAN DI
POLIKLINIK UKM BANDUNG**

**Florence Megawati
NRP:0352028**

Pembimbing: Drs. Dharsono Yusli.,MS.Ak

**PROGRAM STRATA SATU (S1) JURUSAN EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2006**

ABSTRAK

Pelanggan adalah asset perusahaan yang selalu harus dipelihara. Karena itu bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa maka kualitas layanan merupakan faktor yang selalu diperhatikan pengguna jasa dan hal ini erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Dimensi yang menjadi tolak ukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa kesehatan di Poliklinik UKM Bandung. Dengan menggunakan alat bantu pengolahan data kuestioner SPSS versi 10.00

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dari masing-masing dimensi berpengaruh terhadap kepuasan. Meskipun penilaian kualitas layanan dan kepuasan setiap dimensi pada umumnya baik tetapi masih ada beberapa item pertanyaan yang perlu mendapat perhatian khusus dari pihak penyedia jasa.

Saran yang diajukan agar kualitas layanan perlu mendapat perhatian secara terus menerus, hal ini disebabkan karena waktu responden memberikan penilaian maupun saat penyedia jasa memberikan layanan setiap saat dapat berubah.

DAFTAR ISI

Abstraksi.....	i
Kata Pengantar.....	ii-iii
Daftar Isi.....	iv-vi
Daftar Tabel.....	vii-ix
Daftar Gambar.....	x

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Hipotesis Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2 Perbedaan Karakteristik antara Barang Fisik dan Jasa.....	12
2.3 Bauran Pemasaran.....	13
2.4 Konsep Jasa	
2.4.1 Pengertian Jasa.....	19
2.4.2 Klasifikasi Jasa.....	20
2.4.3 Katagori Bauran Jasa	21
2.4.4 Strategi Pemasaran Jasa	22
2.5 Kualitas Jasa (layanan).....	25
2.5.1 Pengertian Kualitas Jasa (layanan).....	26
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	24

2.5.3 Model Kualitas Jasa.....	24
2.5.4 Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Jasa yang Buruk.....	30
2.6 Kepuasan Pelanggan	
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
2.6.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	34
2.6.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	37
2.7 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39

BAB 3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	41
3.1.1 Sejarah Poliklinik UKM.....	41
3.2 Metode Penelitian	
3.2.1 Desain Penelitian.....	45
3.2.2 Metode Populasi dan Teknik Sampling.....	46
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data	
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4 Operasional Variabel.....	49
3.2.5 Uji Validitas	52
3.2.6 Uji Reliabilitas	54
3.2.7 Metode Analisis Data	56

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	61
4.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	62
4.3.1 Dimensi Tangible	65
4.3.2 Dimensi Reability	67
4.3.3 Dimensi Responsiveness	69
4.3.4 Dimensi Assurance	71
4.3.5 Dimensi Emphaty	73

4.4 Tingkat Kepuasan terhadap layanan yang diberikan Poliklinik UKM.....	74
4.4.1 Dimensi Tangible	75
4.4.2 Dimensi Realibility	77
4.4.3 Dimensi Responsiveness	78
4.4.4 Dimensi Assurance	80
4.4.5 Dimensi Emphaty	81
4.5 Pengujian Hipotesis	83
4.5.1 Pengaruh Dimensi Tangible Kualitas Layanan Terhadap Dimensi Tangible Kepuasan	84
4.5.2 Pengaruh Dimensi Reliability Kualitas Layanan terhadap Dimensi Reliability Kepuasan	88
4.5.3 Pengaruh Dimensi Responsibility Kualitas Layanan terhadap Dimensi Responsibility Kepuasan	92
4.5.4 Pengaruh Dimensi Assurance Kualitas Layanan terhadap Dimensi Assurance Kepuasan	96
4.5.5 Pengaruh Dimensi Emphaty Kualitas Layanan terhadap Dimensi Emphaty Kepuasan	100

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
5.3 Kelemahan Penelitian	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik Antara Barang Fisik dan Jasa
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kualitas Layanan (X)
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kepuasan (Y)
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden
Tabel 4.2	Frekuensi Mengunjungi Poliklinik UKM
Tabel 4.3	Penilaian Terhadap Peralatan yang Digunakan
Tabel 4.4	Penilaian Terhadap Kebersihan Poliklinik
Tabel 4.5	Penilaian Terhadap Penampilan Staff Para Medis
Tabel 4.6	Penilaian Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan
Tabel 4.7	Penilaian Terhadap Ketepatan Pemeriksaan
Tabel 4.8	Penilaian Terhadap Keakuratan Data Pasien
Tabel 4.9	Penilaian Terhadap Informasi Jadwal Dokter
Tabel 4.10	Penilaian Terhadap Pelayanan dengan Segera
Tabel 4.11	Penilaian Terhadap Kesiediaan Membantu Pasien
Tabel 4.12	Penilaian Terhadap Pelayanan Menumbuhkan Rasa Percaya
Tabel 4.13	Penilaian Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Sopan
Tabel 4.14	Penilaian Terhadap Pengetahuan Dokter dalam Menyelesaikan Pertanyaan Pasien
Tabel 4.15	Penilaian Terhadap Jadwal Periksa
Tabel 4.16	Penilaian Terhadap Perhatian Poliklinik UKM akan Kebutuhan Khusus Pasien

Tabel 4.17	Penilaian Terhadap Perhatian Secara Individu
Tabel 4.18	Penilaian Kepuasan Terhadap Peralatan yang Digunakan
Tabel 4.19	Penilaian Kepuasan Terhadap Kebersihan Ruangan Poliklinik
Tabel 4.20	Penilaian Kepuasan Terhadap Penampilan Staff Para Medis
Tabel 4.21	Penilaian Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan
Tabel 4.22	Penilaian Kepuasan Terhadap Ketepatan Pemeriksaan
Tabel 4.23	Penilaian Kepuasan Terhadap Keakuratan Data Pasien
Tabel 4.24	Penilaian Kepuasan Terhadap Informasi Jadwal Dokter
Tabel 4.25	Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan dengan Segera
Tabel 4.26	Penilaian Kepuasan Terhadap Kesiediaan Membantu Pasien
Tabel 4.27	Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan Menumbuhkan Rasa Percaya
Tabel 4.28	Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Sopan
Tabel 4.29	Penilaian Kepuasan Terhadap Pengetahuan Dokter dalam Menyelesaikan Pertanyaan Pasien
Tabel 4.30	Penilaian Kepuasan Terhadap Jadwal Periksa
Tabel 4.31	Penilaian Kepuasan Terhadap Perhatian Poliklinik UKM akan Kebutuhan Khusus Pasien
Tabel 4.32	Penilaian Kepuasan Terhadap Perhatian Secara Individu
Tabel 4.33	Hasil Koefisien Regresi Dimensi Tangible
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.35	Hasil Koefisien Determinasi Dimensi Tangible
Tabel 4.36	Hasil Koefisien Regresi Dimensi Reliability\

Tabel 4.37	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.38	Hasil Koefisien Determinasi Dimensi Reliability
Tabel 4.39	Hasil Koefisien Regresi Dimensi Responsiveness
Tabel 4.40	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.41	Hasil Koefisien Determinasi Dimensi Responsiveness
Tabel 4.42	Hasil Koefisien Regresi Dimensi Assurance
Tabel 4.43	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.44	Hasil Koefisien Determinasi Dimensi Assurance
Tabel 4.45	Hasil Koefisien Regresi Dimensi Empathy
Tabel 4.46	Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.45	Hasil Koefisien Determinasi Dimensi Empathy

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa
- Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen
- Gambar 3.1 Struktur Organisasi
- Gambar 4.1 Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Pengaruh X Terhadap Y Dimensi Tangible
- Gambar 4.2 Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Pengaruh X Terhadap Y Dimensi Reliability
- Gambar 4.3 Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Pengaruh X Terhadap Y Dimensi Responsiveness
- Gambar 4.4 Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Pengaruh X Terhadap Y Dimensi Assurance
- Gambar 4.5 Diagram Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Pengujian Pengaruh X Terhadap Y Dimensi Empathy