

ABSTRAK

Pada jaman sekarang ini perkembangan dunia medis dan kedokteran di Indonesia sudah semakin berkembang, baik dari ilmu maupun teknologi /peralatan medis dipergunakan. Rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi sang pasien, tetapi apabila kualitas tidak memenuhi standar dari harapan pasien, maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas. Oleh karena itu Rumah Sakit berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar pasien merasa puas. Melihat hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel Bandung, mengenai dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian melalui buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan diatas, juga melalui wawancara yang dilakukan dengan pihak Rumah Sakit Immanuel Bandung, dan juga penyebaran kuesioner pada pasien-pasien di Rumah Sakit Immanuel.

Melalui wawancara penulis memperoleh gambaran bagaimana manajemen Rumah Sakit beroperasi. Melalui penyebaran kuisisioner penulis memperoleh data mengenai dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Immanuel Bandung terhadap kepuasan pasien. Penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap 30 orang responden dengan 30 pertanyaan didalamnya, dengan menggunakan metode convenient sampling yaitu, teknik paling mudah bagi pasien untuk diminta kesediaan mengisi kuesioner, penelitian tersebut dilakukan kurang lebih selama tiga bulan.

Dalam hasil penelitian tersebut, atribut-atribut yang digunakan untuk menilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu realibility, resposiveness, assurance, empathy, tangible.

Hasil penelitian antara x terhadap y menunjukan koefisien korelasi sebesar 0,335 menunjukan hubungan searah dan cukup lemah. Koefisien determinasi menunjukan bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 11,22% sedangkan sisanya 88.78% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.6 Hipotesis	15
1.7 Definisi Variabel	15
1.8 Operasional variable.....	15
1.9 Metode Pengumpulan Data.....	24
1.9.1 Populasi/Objek Penelitian.....	24
1.9.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.9.3 Kerangka Sampling.....	26
1.9.4 Teknik Analisis	27
1.9.5 Metode Analisis Data.....	27
1.10 Lokasi penelitian & jadwal penelitian.....	31
1.11 Sistematika Pembahasan.....	32

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.....	34
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	34
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran	35

2.2 Konsep-Konsep Pemasaran.....	36
2.2.1 Pengertian Konsep Inti Pemasaran.....	36
2.2.2 Konsep - Konsep Inti Pemasaran.....	36
2.3 Konsep pemasaran	39
2.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	41
2.4.1 Pengertian Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	41
2.4.2 Variabel – Variabel Bauran Pemasaran.....	42
2.5 Produk	44
2.5.1 Tingkatan Produk	45
2.5.2 Klasifikasi Produk	46
2.6 Pengertian Jasa	48
2.6.1 Karakteristik Jasa.....	49
2.6.2 Kategori Jasa.....	52
2.6.3 Mengelola Perbedaan Jasa.....	54
2.6.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	55
2.6.5 Kelemahan Jasa	65
2.6.6 Pemasaran Jasa	66
2.6.6.1 Pengertian.....	66
2.6.6.2 The Service Marketing Triangle (Bisnis Jasa).....	69
2.6.6.3 Strategi Mengelola Penawaran Jasa.....	70
2.6.6.4 Strategi mengelola Permintaan Jasa.....	70
2.7 Mengelola Kualitas dan Kuantitas Pelayanan	71
2.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	71
2.7.2 Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Jasa	72
2.8 Perilaku Konsemen	76
2.8.1 Pengertian Perilaku konsumen.....	76
2.8.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembeli.....	77
2.8.3 Proses Keputusan Pembelian.....	78
2.9 Kepuasan Konsumen.....	79
2.9.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	79
2.9.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	83

2.9.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	85
2.9.4 Ketidak puasan Pelanggan.....	86
2.9.5 Stategi Kepuasan Pelanggan.....	88
2.10 Importance-Perfomance Analysis.....	93
2.11 Rumah Sakit.....	97
2.11.1 Jenis Jenis Rumah Sakit	99

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	106
3.2 Sejarah Singkat Penelitian.....	106
3.2.1 Falsafah Rumah Sakit Immanuel.....	108
3.2.2 Visi Rumah Sakit Immanuel.....	108
3.2.3 Misi Rumah Sakit Immanuel.....	108
3.2.4 Tujuan Rumah Sakit Immanuel.....	108
3.2.5 Peran Rumah Sakit Immanuel.....	109
3.2.6 Prinsip-prinsip Rumah Sakit Immanuel.....	109
3.2.7 Nilai-nilai Rumah Sakit Immanuel.....	110
3.2.8 Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....	112
3.2.9 Penunjang Pelayanan Kesehatan.....	119
3.3 Perkembangan Rumah Sakit Immanuel.....	120
3.3.1 Perkembangan Fisik.....	121
3.3.2 Akreditas Rumah Sakit Immanuel.....	122
3.3.3 Fungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan.....	122
3.4 Analisis Penunjang dan Pelayanan.....	123
3.5 Manajemen Rumah Sakit Immanuel.....	123
3.5.1 Manajemen Pemasaran.....	123
3.5.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	125
3.5.3 Manajemen Keuangan.....	127
3.5.4 Manajemen Operasi.....	129

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	131
4.2 Identitas Responden.....	131
4.3 Analisis Tanggapan Responden mengenai Kinerja Dimensi Pelayanan di RSI.....	137
4.3.1 Tangible (Berwujud).....	137
4.3.2 Reability (Kehandalan).....	142
4.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	146
4.3.4 Assurance (Jaminan).....	149
4.3.5	Empaty
(Keramahan).....	153
4.4 Analisis Kepuasan Pasien Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.....	158
4.4.1 Reliability (Kehandalan).....	158
4.4.2 Reability (Kehandalan).....	163
4.4.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	166
4.4.4 Assurance (Jaminan).....	169
4.4.5 Empaty (Keramahan).....	172
4.5 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel Kepuasan Pasien Rumah sakit Immanuel di Bandung.....	177
4.5.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	177
4.5.2 Analisis Korelasi Rank Spearman.....	184
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	187

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	
5.1.1 Identitas responden dalam menggunakan jasa kesehatan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.....	188
5.1.2 Tanggapan penilaian responden mengenai Kinerja Dimensi Pelayanan di Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.....	188

5.1.3	Tanggapan Kepuasan Pasien Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.....	190
5.1.4	Kesimpulan Analisis Tanggapan Penilaian Responden	191
5.1.5	Berdasarkan hasil analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel terhadap kepuasan pasien RSI di Bandung.....	195
5.2	Saran.....	195
5.2.1	Saran untuk Penelitian lebih lanjut.....	196

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Operasional Variabel.....	15
Tabel 2.1	Batas Batas nilai korelasi.....	30
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	131
Tabel 4.2	Usia Responden.....	132
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	132
Tabel 4.4	Cara Responden Mengenal Rumah Sakit Immanuel.....	133
Tabel 4.5	Pilihan Alternatif Responden.....	134
Tabel 4.6	Penghasilan Responden Perbulan.....	135
Tabel 4.7	Frekuensi Kunjungan Responden.....	135
Tabel 4.8	Domisili Responden.....	136
Tabel 4.9	Pendidikan Responden.....	137
Tabel 4.10	Lokasi Klinik Yang Mudah Di Jangkau.....	138
Tabel 4.11	Kebersihan Dan Kerapihan Lingkungan Rumah Sakit.....	139
Tabel 4.12	Keluasan Lingkungan Rumah Sakit Immanuel.....	139
Tabel 4.13	Tersediannya Apotik di Rumah Sakit Immanuel.....	140
Tabel 4.14	Kelengkapan Peralatan Medis.....	140
Tabel 4.15	Tarif Dokter Klinik Anak Rumah Sakit Yang Bersaing.....	141
Tabel 4.16	Fasilitas Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.....	142
Tabel 4.17	Ketepatan Penanganan Medis.....	143
Tabel 4.18	Kemudahan Mendapatkan Penanganan Medis.....	143
Tabel 4.19	Pemahaman Perawat Dalam Menangani Pasien.....	144
Tabel 4.20	Kemampuan Dokter Dalam Mendiagnosis Penyakit.....	145
Tabel 4.21	Program Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.....	145
Tabel 4.22	Penyampaian Informasi Oleh Petugas Yang Jelas.....	146
Tabel 4.23	Kecepatan Mendapatkan Pelayanan Dari Dokter/Perawat.....	147
Tabel 4.24	Kelancaran Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien.....	147
Tabel 4.25	Kemampuan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Pasien.....	148
Tabel 4.26	Kemampuan Dokter Dalam Membuat Pasien Merasa Aman.....	149

Tabel 4.27	Informasi Tarif Berobat.....	150
Tabel 4.28	Fasilitas Keamanan Kendaraan Saat Parkir.....	150
Tabel 4.29	Persediaan Fasilitas Ruang Tunggu.....	151
Tabel 4.30	Kesopanan Sikap Perawat.....	152
Tabel 4.31	Ketepatan Kedatangan Para Dokter.....	152
Tabel 4.32	Kejelasan Informasi Mengenai Jadwal Praktek Dokter.....	153
Tabel 4.33	Kemudahan Sistem Pendaftaran Rumah Sakit.....	154
Tabel 4.34	Keramahan Dokter/Perawat Memahami Kebutuhan Pasien.....	154
Tabel 4.35	Kesabaran Dokter Dalam Menangani Pasien.....	155
Tabel 4.36	Kepedulian Dokter dan Perawat Terhadap Pasien.....	156
Tabel 4.37	Keakraban Dokter Dengan Pasien.....	156
Tabel 4.38	Pemberian Keterangan Oleh Dokter Yang Jelas.....	157
Tabel 4.39	Kenyamanan Menunggu Antrian.....	158
Tabel 4.40	Lokasi Klinik Yang Mudah Dijangkau.....	159
Tabel 4.41	Kebersihan Dan Kerapihan Lingkungan Rumah Sakit.....	159
Tabel 4.42	Keluasan Lingkungan Rumah Sakit.....	160
Tabel 4.43	Tersediannya Apotik Di Rumah Sakit Immanuel.....	160
Tabel 4.44	Kelengkapan Peralatan Medis.....	161
Tabel 4.45	Tarif Dokter Klinik Anak Rumah Sakit Yang Tidak Mahal.....	161
Tabel 4.46	Fasilitas Klinik Anak Rumah Sakit Immanuel.....	162
Tabel 4.47	Ketepatan Penanganan Medis.....	163
Tabel 4.48	Kemudahan Mendapatkan Penanganan Medis.....	163
Tabel 4.49	Pemahaman Perawat Dalam Menangani Keluhan Pasien.....	164
Tabel 4.50	Kemampuan Dokter Dalam Mendiagnosis Penyakit.....	165
Tabel 4.51	Program Klinik Rumah Sakit Immanuel.....	165
Tabel 4.52	Penyampaian Informasi Yang Mudah Dimengerti.....	166
Tabel 4.53	Kecepatan Mendapatkan Pelayanan Dari Dokter Dan Perawat...	167
Tabel 4.54	Kelancaran Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien.....	167
Tabel 4.55	Kemampuan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Pasien.....	168
Tabel 4.56	Kemampuan Dokter Membuat Pasien Merasa Aman.....	168
Tabel 4.57	Informasi Tarif Berobat.....	169

Tabel 4.58	Fasilitas Keamanan Kendaraan Saat Parkir.....	170
Tabel 4.59	Persediaan Fasilitas Ruang Tunggu.....	170
Tabel 4.60	Kesopanan Sikap Perawat.....	171
Tabel 4.61	Ketepatan Kedatangan Para Dokter.....	171
Tabel 4.62	Kejelasan Informasi Terhadap Jadwal Praktek Dokter.....	172
Tabel 4.63	Kemudahan Sistem Pendaftaran Rumah Sakit.....	173
Tabel 4.64	Keramahan Dokter/Perawat Memahami Kebutuhan Pasien.....	173
Tabel 4.65	Kesabaran Dokter Dalam Menangani Pasien.....	174
Tabel 4.66	Kepedulian Dokter Dan Perawat.....	175
Tabel 4.67	Keakraban Dokter Dengan Pasien.....	175
Tabel 4.68	Pemberian Keterangan Oleh Dokter Yang Jelas Dan Dimengerti...	176
Tabel 4.69	Kenyamanan Menunggu Antrian.....	176
Tabel 4.70	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	178
Tabel 4.71	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	179
Tabel 4.72	Perhitungan Uji validitas kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan	180
Tabel 4.73	Perhitungan Uji validitas kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien...	181
Tabel 4.74	Perhitungan Reliability Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan...	183
Tabel 4.75	Perhitungan Reliability Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien....	183
Tabel 4.76	Data variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	184
Tabel 4.77	Hasil Prosedur SPSS Spearman.....	185
Tabel 4.78	Batas-batas Nilai Korelasi Menurut Champion (1981:302).....	186

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	8
Gambar 1.2	Peta Importance – Performance Analisis.....	13
Gambar 2.1	Konsep-Konsep Inti Pemasaran.....	37
Gambar 2.2	Model Kualitas Jasa (GAP Model).....	65
Gambar 2.3	The Service Marketing Triangle.....	69
Gambar 2.4	Model Perilaku Konsumen.....	77
Gambar 2.5	Model Proses Pembelian.....	78
Gambar 2.6	Dimensi Kualitas Pelayanan Antara Harapan Dan Kenyataan.....	81
Gambar 2.7	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	85
Gambar 2.8	Tindakan Konsumen Akibat Ketidakpuasan.....	87
Gambar 2.9	Peta Posisi Importance-Performance Analysis.....	95
Gambar 2.10	Rumah Sakit Sebagai Suatu Sistem.....	98