

## ABSTRAK

Pada saat ini terjadi kemajuan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat sehingga memicu terjadinya arus ekonomi global. Ini terbukti dengan ditandai dengan semakin tipisnya batas geografi suatu Negara ketika sebuah perusahaan hendak melakukan sebuah bisnis. Seiring dengan kondisi tersebut, maka tingkat persaingan bisnis pun semakin tinggi.

Sama halnya dengan bisnis / usaha di bidang kesehatan maksudnya yaitu Rumah Sakit yang pada saat ini banyak berkembang dan memiliki banyak sekali saingan. Kunci sukses dari usaha kesehatan ini dapat dilihat dari kualitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Jika kualitas yang dihasilkannya bagus disertai dengan pelayanannya memuaskan, maka pelanggan akan merasa puas.

Barang dan jasa pada hakekatnya tidak berbeda, yaitu sebagai suatu produk yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Meskipun demikian keduanya mempunyai karakteristik sendiri, dimana jasa lebih merupakan sebagai perbuatan atau usaha dan juga jasa kerap dikaitkan di dalam pikiran konsumen dengan seseorang atau perusahaan yang menghasilkannya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu mengelola jasa yang mereka hantarkan secara berkualitas. Adapun kualitas jasa itu sendiri mencakup hal-hal seperti *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*.

Identifikasi penelitian ini yang pertama adalah mengetahui tujuan pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Immanuel Bandung. Yang kedua adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, dan teknik pengumpulan datanya melalui riset kepustakaan dan riset lapangan, berupa wawancara, observasi dan kuesioner.

Dari Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Immanuel Bandung. Hal ini dibuktikan dengan score perhitungan rank Spearman sebesar 0,477. Dengan koefisien determinasi 22.75% disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa sebesar 22.75%. Sedangkan sisanya sebesar 77,25% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....       | 1  |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....         | 5  |
| 1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian..... | 6  |
| 1.4 Kegunaan penelitian.....          | 7  |
| 1.5 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis  |    |
| 1.5.1 Kerangka Pemikiran.....         | 7  |
| 1.5.2 Hipotesis.....                  | 14 |
| 1.6 Metode Penelitian                 |    |
| 1.6.1 Metode Yang Digunakan.....      | 14 |
| 1.6.2 Jenis Dan Sifat Penelitian..... | 14 |
| 1.6.3 Jenis Dan Sumber Data.....      | 15 |
| 1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....    | 15 |
| 1.6.5 Teknik Pengambilan Sampel.....  | 16 |
| 1.6.6 Operasional Variabel .....      | 18 |
| 1.6.7 Teknik Analisis Data.....       | 20 |
| 1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....  | 23 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 2.1 Pengertian Pemasaran.....                  | 25 |
| 2.2 Konsep Inti Pemasaran.....                 | 26 |
| 2.2.1 Pengertian Konsep Inti Pemasaran.....    | 26 |
| 2.2.2 Unsur – unsur Konsep Inti Pemasaran..... | 26 |
| 2.3 Konsep Pemasaran.....                      | 29 |
| 2.3.1 Pengertian Konsep Pemasaran.....         | 29 |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2 Konsep Pemasaran yang Berorientasi Pada Kepuasan Konsumen.....  | 30 |
| 2.4 Marketing Mix.....                                                | 30 |
| 2.4.1 Pengertian Marketing Mix.....                                   | 30 |
| 2.4.2 Marketing Mix Jasa.....                                         | 31 |
| 2.5 Pengertian Produk.....                                            | 35 |
| 2.6 Pengertian, Karakteristik, Klasifikasi, Dan Jenis-jenis Jasa..... | 36 |
| 2.6.1 Pengertian Jasa.....                                            | 36 |
| 2.6.2 Karakteristik Jasa.....                                         | 38 |
| 2.6.3 Ciri – ciri jasa.....                                           | 40 |
| 2.6.3 Klasifikasi Jasa.....                                           | 41 |
| 2.6.4 Jenis-jenis Jasa.....                                           | 46 |
| 2.7 Masalah Pemasaran Jasa.....                                       | 48 |
| 2.8 Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan Jasa.....                      | 52 |
| 2.8.1 Melakukan Diferensiasi Kompetitif.....                          | 54 |
| 2.8.2 Mengelola Kualitas Jasa.....                                    | 54 |
| 2.8.3 Mengelola Produktivitas.....                                    | 58 |
| 2.8.4 Strategi Mengelola Permintaan Jasa.....                         | 59 |
| 2.8.5 Strategi Mengelola Penawaran Jasa.....                          | 59 |
| 2.9 Pengertian Kualitas & Kualitas Pelayanan.....                     | 59 |
| 2.9.1 Prinsip Dasar Kualitas Pelayanan.....                           | 61 |
| 2.9.2 Dimensi Kualitas Jasa.....                                      | 61 |
| 2.9.3 Faktor-faktor Penentu Kualitas Jasa.....                        | 64 |
| 2.10 Perilaku konsumen                                                |    |
| 2.10.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....                              | 64 |
| 2.10.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi PK.....                        | 64 |
| 2.10.3 Proses Keputusan Pembelian.....                                | 66 |
| 2.11 Pelayanan & Kepuasan Pelanggan.....                              | 67 |
| 2.11.1 Pelayanan Pelanggan.....                                       | 67 |
| 2.11.2 Pentingnya Kepuasan Konsumen.....                              | 70 |
| 2.11.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....                               | 72 |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.11.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....                               | 73 |
| 2.11.5 Konsep Kepuasan Konsumen.....                                  | 74 |
| 2.11.6 Strategi Kepuasan Konsumen.....                                | 74 |
| 2.11.7 Implikasi Kepuasan Konsumen.....                               | 75 |
| 2.12 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen..... | 75 |

### **BAB III OBJEK PENELITIAN**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Dan Perkembangan Rumah Sakit Immanuel.....        | 77 |
| 3.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Immanuel.....                     | 80 |
| 3.3 Fasilitas – fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.....         | 84 |
| 3.4 Tujuan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Jasa Klinik Gigi Prima..... | 86 |
| 3.5 Operasional RSI / Aktivitas RSI.....                              | 89 |
| 3.6 Aktivitas Pemasaran.....                                          | 92 |
| 3.6.1 Jenis pelayanan di Diagnosis Gigi.....                          | 92 |
| 3.6.2 Tarif – tariff.....                                             | 93 |
| 3.7 Pengelolaan SDM.....                                              | 93 |
| 3.7.1 Kriteria SDM.....                                               | 93 |
| 3.8 Pengelolaan Keuangan.....                                         | 93 |

### **BAB IV PEMBAHASAN**

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Tujuan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Sakit<br>Immanuel Klinik diagnosis gigi..... | 94 |
| 4.2 Gambaran umum konsumen Rumah Sakit Immanuel Bandung.....                                           | 95 |
| 4.3 Analisis peranan dimensi kualitas pelayanan diagnosis gigi                                         |    |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| terhadap kepuasan konsumen..... | 147 |
|---------------------------------|-----|

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 155 |
| 5.2 Saran.....      | 160 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan jenis kelamin.....                                            | 88  |
| 2. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan usia.....                                                     | 89  |
| 3. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan status perkawinan.....                                        | 90  |
| 4. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan pendidikan terakhir.....                                      | 91  |
| 5. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan pekerjaan.....                                                | 92  |
| 6. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan pengalaman responden dalam menggunakan jasa RS. Immanuel..... | 93  |
| 7. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan tempat tinggal.....                                           | 94  |
| 8. Pelanggan Rumah Sakit Immanuel berdasarkan intensitas kedatangan perbulan.....                           | 95  |
| 9. Tanggapan responden mengenai lokasi rumah sakit.....                                                     | 96  |
| 10. Tanggapan responden mengenai biaya rumah sakit.....                                                     | 97  |
| 11. Tanggapan responden mengenai fasilitas komunikasi rumah sakit.....                                      | 98  |
| 12. Tanggapan responden mengenai jumlah Dokter spesialis.....                                               | 99  |
| 13. Tanggapan responden mengenai keberadaan UGD.....                                                        | 100 |
| 14. Tanggapan responden mengenai keberadaan klinik bedah mulut.....                                         | 101 |
| 15. Tanggapan responden mengenai kemudahan untuk dihubungi.....                                             | 102 |
| 16. Tanggapan responden mengenai kemudahan penanganan.....                                                  | 103 |
| 17. Tanggapan responden mengenai service.....                                                               | 104 |
| 18. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pengobatan.....                                            | 105 |

|                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 19. Tanggapan responden mengenai jumlah doctor orythodontist.....                                                | 106 |
| 20. Tanggapan responden mengenai kemampuan perawat dalam<br>memberikan informasi.....                            | 108 |
| 21. Tanggapan responden mengenai ketelitian dokter dalam<br>memeriksa pasien.....                                | 109 |
| 22. Tanggapan responden mengenai ketepatan/kesesuaian<br>pemeriksaan terhadap penyakit gigi.....                 | 110 |
| 23. Tanggapan responden mengenai jaminan bila ada kesalahan<br>pemeriksaan gigi.....                             | 111 |
| 24. Tanggapan responden mengenai keterampilan perawat dalam<br>membantu dokter.....                              | 112 |
| 25. Tanggapan responden mengenai kebersihan peralatan &kursi<br>penanganan.....                                  | 113 |
| 26. Tanggapan responden mengenai respond an kemampuan dokter<br>dan perawat dalam menanggapi keluhan, saran..... | 115 |
| 27. Tanggapan responden mengenai lamanya proses penanganan.....                                                  | 116 |
| 28. Tanggapan responden mengenai keamanan terhadap barang-<br>barang pasien.....                                 | 117 |
| 29. Tanggapan responden mengenai kemampuan dokter dalam<br>memberikan alternative/solusi.....                    | 118 |
| 30. Tanggapan responden mengenai keramahan dokter dan perawat...                                                 | 119 |
| 31. Tanggapan responden mengenai ketelitian dokter dan perawat<br>dalam kinerja.....                             | 120 |
| 32. Tanggapan responden mengenai kesopanan dokter dan perawat                                                    |     |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| dalam berkomunikasi dengan pasien/keluarga pasien.....                                                    | 121 |
| 33. Tanggapan responden mengenai perhatian dokter dan perawat<br>terhadap kebutuhan pasien.....           | 122 |
| 34. Tanggapan responden mengenai kelengkapan fasilitas fisik RS....                                       | 123 |
| 35. Tanggapan responden mengenai fasilitas fisik yang digunakan<br>dapat memuaskan pemakai.....           | 124 |
| 36. Tanggapan responden mengenai kesesuaian biaya dengan<br>pelayanan.....                                | 125 |
| 37. Tanggapan responden mengenai kenyamanan dan kebersihan<br>ruangan.....                                | 126 |
| 38. Tanggapan responden mengenai kemampuan RS dalam<br>memberikan pelayanan.....                          | 127 |
| 39. Tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan dalam<br>memberikan pelayanan.....               | 128 |
| 40. Tanggapan responden mengenai kesesuaian hasil dengan<br>keinginan pelanggan.....                      | 129 |
| 41. Tanggapan responden mengenai informasi jaminan kesehatan<br>yang diberikan RS terhadap pelanggan..... | 130 |
| 42. Tanggapan responden mengenai jaminan RS terhadap obat-<br>obatan yang dipakai.....                    | 131 |
| 43. Tanggapan responden mengenai jaminan RS terhadap fasilitas<br>yang digunakan.....                     | 132 |
| 44. Tanggapan responden mengenai tanggapan RS dalam melayani<br>keluhan/klaim dan saran.....              | 133 |

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 45. Tanggapan responden mengenai tindakan RS dalam menyelesaikan klaim.....                   | 134 |
| 46. Tanggapan responden mengenai respon RS terhadap permintaan pelanggan.....                 | 135 |
| 47. Tanggapan responden mengenai hubungan / komunikasi dan perhatian RS kepada pelanggan..... | 136 |
| 48. Tanggapan responden mengenai perhatian RS kepada pelanggan...                             | 137 |
| 49. Tanggapan responden mengenai keramahan dan kesopanan pegawai terhadap pelanggan.....      | 138 |
| 50. Tanggapan responden mengenai pemahaman RS atas keinginan pelanggan.....                   | 139 |
| 51. Koefisien korelasi dan Tafsiran korelasi.....                                             | 141 |
| 52. Nonparametric Correlations.....                                                           | 145 |