

## ABSTRAK

Seiring dengan era globalisasi yang dapat mendorong arus kompetisi di segala bidang termasuk persaingan pada industri layanan kesehatan rumah sakit. Rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan & gawat darurat (UU RI NO 44/2009 pasal 1 ayat 1). Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Data dikumpulkan melalui kuisioner kepada pengunjung rumah sakit, yang akan mengukur kemampuan rumah sakit dalam memenuhi ekspektasi konsumen dan penilaian hotel.

Berdasarkan pengujian hipotesis, ditemukan nilai signifikansi ditemukan sejumlah  $= 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa Pertemuan layanan medis berbasis interpersonal memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung RSGM Maranatha. Dengan demikian, didapat pengaruh positif. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, diketahui bahwa Pertemuan layanan medis berbasis interpersonal memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung RSGM Maranatha sebesar 65.3%. Dengan demikian, peneliti menyarankan RSGM Maranatha diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja bagian *Professional Personnel, General Administrative Personnel, dan Environment and Space*, agar mampu meningkatkan kepuasan pengunjung RSGM Maranatha

Kata kunci: SERVQUAL, Rumah Sakit, Kepuasan pelanggan, Kualitas jasa.

## **ABSTRACT**

*Along with the era of globalization that can encourage the flow of competition in all fields including competition in the hospital health services industry. The hospital is a health service institution that organizes individual health services in a comprehensive manner that provides inpatient, outpatient & emergency services (RI Law NO 44/2009 article 1 paragraph 1). The hospital as one of the health facilities that provide health services to the community has a very strategic role in accelerating the improvement of public health status.*

*Data is collected through questionnaires to hospital visitors, which will measure the hospital's ability to meet consumer expectations and hotel ratings.*

*Based on hypothesis testing, it was found that the significance value was found to be  $= 0,000 < 0,05$ , then  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted, which means that the meeting of interpersonal-based medical services had an influence on the satisfaction of visitors to the RS Maranatha Hospital. Thus, a positive influence is obtained. Based on multiple linear regression testing, it is known that the meeting of interpersonal-based medical services has an influence on the satisfaction of visitors to the RS Maranatha Hospital at 65.3%. Thus, researchers suggest RSGM Maranatha is expected to continue to improve the performance of the Professional Personnel, General Administrative Personnel, and Environment and Space, in order to be able to increase the satisfaction of visitors to the RS Maranatha Hospital*

*Keywords: SERVQUAL, Hospital, Customer satisfaction, Service quality.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4.Manfaat Penelitian .....	6
BAB II: KAJIAN PUSTAKA , RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1.Kajian Pustaka .....	8
2.1.1. Pemasaran.....	8
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3. Pemasaran Jasa.....	9
2.1.4 Karakteristik Pemasaran Jasa .....	16
2.1.5 Strategi Pemasaran Jasa.....	18

2.1.6 Bauran Pemasaran Jasa .....	21
2.1.7 Layanan Kesehatan Rumah Sakit .....	23
2.1.8 Professional Personnel .....	24
2.1.9 General Administrative Personnel .....	26
2.1.10 Environment and Space.....	27
2.1.11 Kualitas Jasa .....	28
2.1.12. Manfaat Kualitas Jasa.....	29
2.1.13. Pengukuran Kualitas Jasa .....	30
2.1.14 Mengelola Kualitas jasa .....	31
2.1.15 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa .....	32
2.1.16 Kepuasan Pelanggan .....	38
2.1.17. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	40
2.1.18 Strategi Mengelola Kepuasan Pelanggan .....	41
2.1.19. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	45
2.1.20. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
2.1.21 Strategi Mengelola Layanan Rumah Sakit.....	49
2.1.22 Strategi Mengelola Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit.....	51
2.1.23. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha (RSGM) .....	52
2.2. Riset Empiris .....	55
2.3. Rerangka Pemikiran.....	59
2.4. Model Penelitian.....	60
2.5. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	60

BAB III: METODE PENELITIAN .....	61
3.1. Jenis Penelitian .....	61
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	62
3.2.1 Populasi dan Sampel .....	62
3.2.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	62
3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	63
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.5 Teknik Analisis Data.....	70
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian.....	70
3.5.1.1 Uji Validitas Penelitian.....	70
3.5.1.2 Uji Reliabilitas Penelitian.....	70
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	71
3.5.2.1. Uji Normalitas.....	71
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	71
3.5.2.3 Uji Multikolinearitas .....	72
3.5.2.4. Uji Outliers .....	73
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda .....	73
3.6. Hipotesis Penelitian.....	74
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1. Hasil Penelitian .....	76
4.1.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	76
4.1.2. Uji Instrumen Penelitian.....	78

4.1.2.1. Uji Validitas Penelitian.....	78
4.1.2.2. Uji Reliabilitas Penelitian.....	79
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.3.1. Uji Normalitas.....	80
4.1.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.1.3.3. Uji Multikolinearitas.....	83
4.1.3. Uji Hipotesis.....	84
4.1.3.1. Uji Regresi Linier Berganda (uji-F).....	84
4.1.3.2. Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.1.3.3. Uji Persamaan Regresi.....	85
4.2. Pembahasan.....	86
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>