

ABSTRAK

Saat ini tuntutan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi semakin besar. Oleh sebab itu, semua badan pelayanan kesehatan dituntut untuk bisa meningkatkan kualitasnya. Setiap badan pelayanan kesehatan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten.

Klinik Darma Bakti yaitu salah satu klinik yang bergerak dalam bidang pengobatan akupunktur yang terbuka untuk umum. Saat ini jasa pelayanan Klinik Darma Bakti masih mendapatkan keluhan dari para konsumen. Dengan adanya keluhan-keluhan tersebut, pihak manajemen Klinik Darma Bakti ingin memperbaiki kualitas pelayanannya. Hal ini diyakini karena apabila konsumen merasa puas, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut, bahkan dapat menjadi pelanggan setia.

Penelitian ini berusaha untuk mengevaluasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Darma Bakti, sehingga dapat diketahui kesenjangan antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan konsumen, untuk kemudian ditelusuri penyebab kesenjangan tersebut. Penulis menggunakan metode *Servqual* dan uji hipotesis untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi konsumen (gap 5), persepsi manajemen dengan harapan konsumen (gap 1), persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa (gap 2), spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (gap 3). Selain itu digunakan juga pengujian hipotesis untuk mengetahui adanya perbedaan yang nyata dari kesenjangan tersebut.

Dari penelitian diperoleh hasil bahwa konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan klinik, dengan rata-rata kepuasan konsumen secara keseluruhan adalah sebesar $-0,748$, artinya pelayanan yang selama ini diberikan belum memenuhi harapan konsumen. Hasil rata-rata *score* gap 1 dapat dikatakan masih terjadi perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen terutama pada dimensi *tangible*. Untuk penyebab gap 1 yaitu pihak manajemen jarang meminta saran dari karyawan. Untuk hasil rata-rata *score* gap 2 dapat dikatakan pihak manajemen belum memiliki standar kerja, penyebab gap 2 yaitu klinik belum memiliki sasaran kualitas pelayanan. Hasil rata-rata *score* gap 3 dapat dikatakan bahwa karyawan Klinik Darma Bakti cukup konsisten dalam menjalankan tugasnya. Untuk penyebab gap 3 yaitu pada bagian pengontrolan.

Untuk mengurangi kesenjangan yang ada, penulis memberikan usulan kepada pihak Klinik Darma Bakti diantaranya yaitu membuat pertemuan antara kepala klinik dengan asisten, pendukung dan administrasi, membuat kotak saran untuk konsumen, memberi pelatihan kembali kepada asisten yang kurang mengerti, serta usulan lainnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Jasa.....	2-1
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	2-1
2.1.2. Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	2-5
2.2. Kualitas Jasa.....	2-7
2.2.1. Pengertian dan Perspektif Terhadap Kualitas.....	2-7
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa.....	2-8
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	2-10
2.2.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	2-13
2.2.5. Model Kualitas Jasa.....	2-14
2.2.6. Pengukuran Kualitas Jasa.....	2-17
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	2-19
2.4. Teknik dan Metode Pengumpulan Data.....	2-21

2.4.1. Wawancara.....	2-21
2.4.2. Kuesioner.....	2-22
2.4.3. Observasi.....	2-23
2.5. Penarikan Sampel.....	2-23
2.5.1. Populasi dan Sampel.....	2-23
2.5.2. Cara Penarikan Sampel.....	2-24
2.5.3. Menentukan Ukuran Sampel.....	2-26
2.6. Skala Pengukuran.....	2-26
2.7. Tipe Skala Pengukuran.....	2-28
2.8. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-30
2.8.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	2-30
2.8.1.1. Pengujian Validitas Konstruksi.....	2-30
2.8.1.2. Pengujian Validitas Isi.....	2-31
2.8.1.3. Pengujian Validitas Eksternal.....	2-31
2.8.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-32
2.9. Uji Menyangkut Dua Rataan.....	2-33
2.10. Pengenalan Program SPSS.....	2-35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan.....	3-1
3.2. Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3. Perumusan Masalah.....	3-4
3.4. Tujuan Penelitian.....	3-5
3.5. Studi Literatur.....	3-5
3.6. Pengumpulan Data awal.....	3-6
3.7. Penentuan Variabel Penelitian.....	3-6
3.8. Pengumpulan Data Penelitian.....	3-9
3.8.1. Penyusunan Kuesioner.....	3-9
3.8.1.1. Penyusunan Kuesioner Konsumen.....	3-9
3.8.1.2. Penyusunan Kuesioner Manajemen.....	3-10
3.8.1.3. Penyusunan Kuesioner Karyawan.....	3-11
3.8.2. Validitas Konstruksi.....	3-12

3.8.3. Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	3-12
3.8.3.1. Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling Konsumen...	3-12
3.8.3.2. Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling Manajemen...	3-14
3.8.3.3. Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling Karyawan....	3-14
3.8.4. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	3-14
3.8.4.1. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen.....	3-14
3.8.4.2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen.....	3-14
3.8.4.3. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	3-14
3.8.5. Pemeriksaan dan Pengujian Kuesioner.....	3-15
3.8.5.1. Pemeriksaan dan Pengujian Kuesioner Konsumen.....	3-15
3.8.5.2. Pemeriksaan dan Pengujian Kuesioner Manajemen.....	3-16
3.8.5.3. Pemeriksaan dan Pengujian Kuesioner Karyawan.....	3-16
3.9. Pengolahan dan Analisis Data.....	3-16
3.9.1. Pengolahan dan Analisis Validitas Instrumen Gap 5.....	3-16
3.9.2. Pengolahan dan Analisis Reliabilitas Instrumen Gap 5.....	3-16
3.9.3. Pengolahan dan Analisis Metoda SERVQUAL.....	3-17
3.9.4. Pengolahan dan Analisis dengan Hipotesis.....	3-17
3.10. Kesimpulan dan Saran.....	3-18
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Objek Pengamatan.....	4-1
4.1.1. Sejarah Singkat Klinik.....	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi.....	4-2
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan.....	4-2
4.2. Pengumpulan Data Awal.....	4-3
4.3. Pengumpulan Data Penelitian.....	4-4
4.3.1. Penyusunan Kuesioner.....	4-4
4.3.1.1. Konsumen.....	4-4
4.3.1.2. Manajemen.....	4-5
4.3.1.3. Karyawan.....	4-6
4.3.2. Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Sampling.....	4-7
4.3.2.1. Konsumen.....	4-7

4.3.2.2. Manajemen.....	4-8
4.3.2.3. Karyawan.....	4-8

BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Pengolahan dan Analisis Data Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5-1
5.1.1. Penguian Validitas Instrumen (awal).....	5-1
5.1.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen (awal).....	5-5
5.1.3. Pengujian Validitas instrument(lanjutan).....	5-7
5.1.4. Pengujian Reliabilitas Instrumen(lanjutan).....	5-11
5.2. Pengolahan dan Analisis Data Gap.....	5-13
5.2.1. Pengolahan dan Analisis Data Gap 5 dengan metode Servqual.....	5-13
5.2.1.1. Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Servqual.....	5-13
5.2.1.2. Analisis Data Gap 5 dengan Metode Servqual.....	5-15
5.2.2. Pengolahan dan Analisis Data Gap 5 dengan Pengujian Hipotesis..	5-16
5.2.2.1. Uji Hipotesis tiap dimensi dalam Gap 5.....	5-17
5.2.2.2. Uji Hipotesis tiap item dalam Gap 5.....	5-19
5.2.2.3. Analisis Data Gap 5 dengan Uji Hipotesis.....	5-21
5.2.3. Analisis Hubungan Metode Servqual dan Hipotesis Gap 5.....	5-22
5.3. Pengolahan dan Analisis Data Gap 1.....	5-24
5.3.1. Pengolahan dan Analisis Data Gap 1 dengan Metode Servqual.....	5-24
5.3.1.1. Pengolahan Data Gap 1 dengan Metode Servqual.....	5-24
5.3.1.2. Analisis Data Gap 1 dengan Metode Servqual.....	5-27
5.3.2. Pengolahan dan Analisis Data Gap 1 dengan Uji Hipotesis.....	5-28
5.3.2.1. Pengolahan Data Gap 1 dengan Uji Hipotesis per dimensi.....	5-28
5.3.2.2. Pengolahan Data Gap 1 dengan Uji Hipotesis per item.....	5-30
5.3.2.3. Analisis Data Gap 1 dengan Uji Hipotesis.....	5-32
5.3.2.4. Analisis Data Penyebab Gap 1.....	5-34
5.4. Pengolahan dan Analisis Data Gap 2.....	5-35
5.4.1. Pengolahan Data Gap 2 per dimensi.....	5-35
5.4.2. Pengolahan Data Gap per item.....	5-37
5.4.3. Analisis Data Gap 2.....	5-39
5.4.4. Analisis Penyebab Gap 2.....	5-41

5.5. Pengolahan dan Analisis Data Gap 3.....	5-43
5.5.1. Pengolahan Data Gap 3 per dimensi.....	5-43
5.5.2. Pengolahan Data Gap 3 per item.....	5-44
5.5.3. Analisis Data Gap 3.....	5-46
5.5.4. Analisis Penyebab Gap 3.....	5-48
5.6. Pengolahan dan Analisis Data Gap 4.....	5-50
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	
6.1.1. Kesimpulan Faktor Penting dalam Pemilihan Badan Kesehatan.....	6-1
6.1.2. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Dengan Persepsi Konsumen (Gap 5).....	6-1
6.1.3. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Konsumen Dengan Persepsi Manajemen (Gap 1).....	6-2
6.1.4. Kesimpulan Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen Dengan Spesifikasi Kualitas Layanan (Gap 2).....	6-2
6.1.5. Kesimpulan Kesenjangan Antara Spesifikasi Kualitas Layanan Dengan Penyampaian Layanan (Gap 3).....	6-3
6.1.6. Kesimpulan Kesenjangan Antara Penyampaian Layanan Dengan Komunikasi Eksternal (Gap 4).....	6-3
6.2. Saran.....	6-3
6.2.1. Saran Untuk Mengeliminasi Tiap Gap.....	6-3
6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-5
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Identifikasi Variabel Berdasarkan dimensi SERVQUAL	3-7
3.2	Variabel Penyebab Gap 1 dan Gap 2 (manajemen)	3-7
3.3	Variabel Penyebab Gap 3 (karyawan)	3-8
5.1	Hasil Pengujian Validitas Eksternal untuk Harapan Konsumen(awal)	5-2
5.2	Hasil Perbandingan r_{hitung} dengan r_{kritik} dari hasil Harapan Konsumen (awal)	5-3
5.3	Hasil Pengujian Validitas Eksternal untuk Persepsi Konsumen (awal)	5-4
5.4	Hasil Perbandingan r_{hitung} dengan r_{kritik} dari hasil Persepsi Konsumen	5-5
5.5	Hasil Pengujian Validitas Eksternal untuk Harapan Konsumen(lanjutan)	5-8
5.6	Hasil Perbandingan r_{hitung} dengan r_{kritik} dari hasil Harapan Konsumen(lanjutan)	5-9
5.7	Hasil Pengujian Validitas Eksternal untuk Persepsi Konsumen(lanjutan)	5-10
5.8	Hasil Perbandingan r_{hitung} dengan r_{kritik} dari hasil Persepsi Konsumen(lanjutan)	5-11
5.9	Hasil Perhitungan Rata-rata Servqual per dimensi	5-13
5.10	Hasil Perhitungan Rata-rata Servqual per item	5-14
5.11	Hasil Uji Hipotesis Gap 5 per dimensi	5-17
5.12	Hasil Uji Hipotesis Gap 5 per item	5-19
5.13	Hasil Pengolahan Gap 1 dengan Metode Servqual per dimensi	5-25

Tabel	Judul	Halaman
5.14	Hasil Pengolahan Gap 1 dengan Metode Servqual per item	5-26
5.15	Hasil Pengolahan Gap 1 dengan Uji Hipotesis per dimensi	5-29
5.16	Hasil Pengolahan Gap 1 dengan Uji Hipotesis per item	5-30
5.17	Penyebab Gap 1	5-34
5.18	Perbandingan Persepsi Manajemen – Performansi standar klinik per dimensi	5-36
5.19	Perbandingan Persepsi manajemen – performansi standar klinik per item	5-37
5.20	Penyebab Gap 2	5-41
5.21	Perbandingan performansi menurut karyawan – konsistensi klinik – persepsi konsumen per dimensi	5-43
5.22	Perbandingan performansi menurut karyawan – konsistensi klinik – persepsi konsumen per item	5-45
5.23	Penyebab Gap 3	5-48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner konsumen	L1-1
2	Kuesioner Manajemen	L2-1
3	Kuesioner Karyawan	L3-1
4	Penggunaan bilangan random untuk pembagian kuesioner awal konsumen	L4-1
	Penggunaan bilangan random untuk pembagian kuesioner lanjutan konsumen	L4-2
5	Data kuesioner harapan konsumen (awal)	L5-1
	Data kuesioner persepsi konsumen (awal)	L5-2
6	Data kuesioner harapan konsumen (lanjutan)	L6-1
	Data kuesioner persepsi konsumen (lanjutan)	L6-4
7	Data Persepsi Manajemen terhadap harapan konsumen	L7-1
	Data performansi standar klinik menurut manajemen	L7-1
8	Data performansi standar menurut karyawan	L8-1
	Data Konsistensi Klinik	L8-2
	Jawaban kuesioner performansi standar menurut karyawan	L8-3
	Jawaban kuesioner konsistensi klinik	L8-4
9	Perhitungan Servqual score Gap 5	L9-1
	Perhitungan Servqual gap 5 per dimensi	L9-12
	Perhitungan Harapan Konsumen	L9-22
	Perhitungan Persepsi konsumen	L9-22
10	Data Perhitungan Harapan Konsumen	L10-1
	Data Perhitungan Persepsi Manajemen	L10-7

11	Perhitungan Performansi standar menurut manajemen	L11-1
12	Perhitungan performansi stadar klinik menurut karyawan	L12-1
	Perhitungan konsistensi klinik menurut karyawan	L12-2
13	Kuesioner Penyebab Gap1	L13-1
	Kuesioner Penyebab Gap2	L13-2
	Kuesioner Penyebab Gap3	L13-3
14	Data Penyebab Gap 3	L14-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa	2-16
2.2	Model Kualitas Jasa yang Diperluas	2-17

2.3	Konsep Kepuasan Konsumen	2-21
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Klinik Darma Bakti	4-2
5.1	Grafik Rata-rata Servqual Gap 5	5-14
5.2	Grafik Rata-rata Servqual Gap 1	5-25
5.3	Grafik Persepsi Manajemen dan rata-rata harapan konsumen	5-26
5.4	Grafik Persepsi Manajemen – spesifikasi kualitas menurut manajemen dan karyawan per dimensi	5-36
5.5	Grafik Persepsi manajemen – spesifikasi kualitas per item	5-39
5.6	Grafik Perbandingan spesifikasi kualitas – konsistensi klinik – persepsi konsumen	5-43
5.7	Grafik perbandingan spesifikasi kualitas – konsistensi klinik – persepsi konsumen	5-46