

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Maranatha terhadap kualitas pelayanan Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. Penarikan sampel menggunakan snowball sampling, yang dilakukan selama 8 hari kepada 160 mahasiswa yang pernah berobat ke Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dengan menggunakan teori V. A. Zeithaml, berupa data utama mengenai lima dimensi kualitas jasa, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles serta data penunjang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi expected service dan perceived service.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa 84,375 % mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, sedangkan 11,25 % mahasiswa merasa sangat puas dan 4,375 % mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagian besar mahasiswa Universitas Kristen Maranatha merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung dan kelima dimensi kualitas pelayanan.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti mengajukan saran untuk melengkapi indikator item untuk setiap dimensi pada alat ukur. Kepada direktur Rumah sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, peneliti mengajukan saran untuk menerapkan disiplin jam praktek dokter, penerapan jobdesc untuk perawat, memberikan penyuluhan mengenai obat-obatan untuk staf apoteker dan pengembangan empati untuk dokter dan perawat, melengkapi fasilitas dan menjaga kebersihan peralatan medis yang digunakan saat pemeriksaan.

ABSTRACT

This research conducted to find out the level of complacence in Maranatha Christian University students about service quality of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung. This research used snowball sampling method during eight days to 160 university student who has medical treatment in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung

This research used descriptive method. A measuring instrument used was a questionnaire made by researchers using theory of V. A. Zeithaml, the primary questionare is about five dimensions of quality of services, that are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and supporting data about the factors that affect the expected service and perceived service.

Based on the results of processing data, provided that 84,375 % respondents feels not satisfied with the service quality of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, 11,25 % respondents feels very satisfied and 4,375 % respondents feels satisfied with the service quality of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.

The conclusion from this research is mostly Maranatha Christian University students feel not satisfied with the service quality of the Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung and five dimensions of service quality.

To further research, researchers suggest to complement the indicator items for each dimension of the measuring instrument.. For the Head of Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, researchers suggest to impose discipline hours of practice doctor, the implementation of job description for nurse, provide counseling of medicines for pharmacists and development of empathy for doctor and nurse, equip and maintain the cleanliness of the facility medical equipment used during the examination.

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
<i>Abstract</i>	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Skema.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	12
1.5 Kerangka Pikir	12
1.6 Skema Kerangka Pikir.....	27
1.7 Asumsi penelitian.....	28

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1 Teori Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.1, Definisi Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.2. Tingkat Kepuasan Konsumen	30
2.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	31
2.2 Teori Jasa	34
2.2.1. Definisi Jasa	34
2.2.2. Kualitas Jasa.....	34
2.2.2.1. <i>Expected Service</i>	35
2.2.2.2. <i>Perceived Service</i>	38
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	39
2.2.4. Model Kualitas Jasa.....	41
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 44
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	44
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	45
3.3.1. Variabel Penelitian.....	45
3.3.2. Definisi Konseptual.....	45
3.3.3. Definisi Operasional.....	45
3.4 Alat Ukur.....	47
3.4.1 Jenis Alat Ukur.....	47

3.4.1.1. Rincian Alat Ukur	48
3.4.1.2 Rincian Skoring Alat Ukur.....	49
3.4.2. Data Pribadi dan Data Penunjang	50
3.4.3. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	51
3.4.3.1. Validitas Alat Ukur	51
3.4.3.2. Reliabilitas Alat Ukur	52
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.5.1. Populasi Sasaran.....	53
3.5.2. Karakteristik Sampel.....	53
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Responden	55
4.1.1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2. Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	56
4.1.3. Gambaran Responden berdasarkan Fakultas	56
4.1.4. Gambaran Responden berdasarkan Angkatan	57
4.1.5. Gambaran Responden berdasarkan Frekuensi berobat	58
4.2. Gambaran Hasil Penelitian.....	59
4.2.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keseluruhan	59
4.2.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Per-Dimensi	60
4.2.2.1. Kepuasan Mahasiswa pada dimensi <i>Reliability</i>	60

4.2.2.2. Kepuasan Mahasiswa pada dimensi <i>Responsiveness</i>	61
4.2.2.3. Kepuasan Mahasiswa pada dimensi <i>Assurance</i>	62
4.2.2.4. Kepuasan Mahasiswa pada dimensi <i>Empathy</i>	62
4.2.2.5. Kepuasan Mahasiswa pada dimensi <i>Tangibles</i>	63
4.3. Pembahasan.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran.....	74
5.2.1. Saran Teoritis	74
5.2.2. Saran Praktis.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR RUJUKAN	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Rincian Alat Ukur	48
Tabel 3.2. Skala Penilaian.....	49
Tabel 3.3. Tabel Kisi-Kisi Data Penunjang	50
Tabel 4.1. Gambaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2. Gambaran Responden berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3. Gambaran Responden berdasarkan Fakultas	56
Tabel 4.4. Gambaran Responden berdasarkan Angkatan	57
Tabel 4.5. Gambaran Responden berdasarkan Frekuensi berobat	58
Tabel 4.6. Tingkat Kepuasan mahasiswa keseluruhan.....	59
Tabel 4.7. Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.8. Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.9. Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel 4.10. Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.11. Gambaran Kepuasan Mahasiswa pada Dimensi <i>Tangibles</i>	63

DAFTAR SKEMA

Skema 1.1. Skema Kerangka Pikir.....	27
Skema 3.1. Skema Rancangan Penelitian	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan Pasien RSGM Maranatha Tahun 2012.....	5
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Alat Ukur dan Data Penunjang

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3 : Hasil Skor *Expected Service* dan *Perceived Service*

Lampiran 4 : Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Lampiran 5 : Data Jawaban Responden Pada Data Penunjang

Lampiran 6 : Tabulasi Silang Kepuasan Mahasiswa Dengan Faktor-Faktor Yang
Mempengaruhi *Expected Service* dan *Perceived Service*

Lampiran 7 : Formulir Pengesahan Pengambilan Data