

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA PAVILIUN RSUP Dr.  
MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH :**

**NAMA : RANI CB OKTARINA**

**NIM : 21 2006 096**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2009**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rani CB Oktarina

NIM : 212006096

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, Februari 2010

Penulis



Rani CB Oktarina

**Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Judul : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PADA PAVILIUN RSUP  
Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

**Nama : RANI CB OKTARINA**

**Nim : 212006096**

**Fakultas : Ekonomi**

**Jurusan : Manajemen**

**Mata Kuliah Pokok : Pemasaran**

**Diterima dan Disyahkan  
Pada tanggal**

**Pembimbing**



**( Juairiah, S.E., M.Si )**

**Mengetahui**

**Dekan**

**u.b. Ketua Jurusan Manajemen**



  
**( Arniza Nilawati, S.E., M.M )**

**Motto :**

- ❖ *Tidak ada yang dapat melarang seseorang yang memiliki tingkah laku yang baik untuk mencapai impiannya, tidak ada sesuatupun di dunia ini yang dapat membantu orang yang memiliki sikap yang salah (Thomas Jefferson)*
- ❖ *Belajar bagaimana cara belajar adalah keahlian terpenting dalam hidup (Tony Buzan)*
- ❖ *Tuhan tidak meminta kita untuk sukses, Dia hanya meminta kita untuk mencoba (Mother Teresa)*

***Kupersembahkan skripsi ini kepada :***

- ❖ *Papa dan Mamaku Tercinta*
- ❖ *Abang dan Adikku Tersayang*
- ❖ *Almamaterku "The Green Campus"*

## PRAKATA



**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

**Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang ini dapat penulis selesaikan tepat waktu.**

**Ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada Papa dan Mamaku (Khairil Anwar dan Atmaryeni) yang telah mendoakan, mendidik, membiayai dan memberikan dorongan semangat kepada penulis, juga kepada saudaraku yang telah memberikan dorongan semangat dan do'a yang tulus kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Juairiah, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing, memberikan pengarah dan saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.**

**Selain itu juga penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang:**

- 1. Bapak H. Idris, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.**

2. Bapak H. Drs. Rosyadi, M.M, selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staf dan Karyawan / Karyawati.
3. Ibu Arniza Nilawati, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ervita Savitri, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu Hj. Kholilah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan / Karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Abangku Vijai Pisko Arkhana, S.T, serta Adik-adikku Lidya Anggun Lestari dan Hilman Rizki Amirullah yang telah memberikan motivasi dan dukungannya.
8. Saudara-saudaraku Pak Adang, Amak, Uni Rahma, Arif, Bang Ap, Uni Lisa, Shinta, Desi dan seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan dan semangat.
9. Yang Terkasih Johan Wahyudi, S.T yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Tante Linda dan segenap karyawan / karyawati pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang telah memberikan bantuan baik berupa izin dalam pengambilan data kepada penulis.

11. Sahabat-sahabatku Elvina Zhahara, Veranica Agustina, Nys. Yunita Lestari dan Primasari Fitria atas semua kebaikan dan bantuannya selama ini, keep fight plend!!!
12. Teman-temanku Aliya, Nurma, Maya, Dila, Putri, Heni, Rama, Deka, Yie, Arie, Kama, Owen, Naldi, dan lain-lain atas kebaikannya selama ini.
13. Kak Fit, Kak Sulis, Bang Erik, Kak Ario, Kak Bertu, dan lain-lain terima kasih atas bantuannya.
14. Teman-temanku semua angkatan 2006 dan teman-teman KKN angkatan 32 tahun 2009 posko 004 di Desa Tirta Mulya Pulau Rimau yang paling kompak.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari-Nya. Amin

Palembang, Februari 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	iv
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	v
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xi
<b>ABSTRAK .....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Sebelumnya .....	6
B. Landasan Teori .....	10
1. Perilaku Konsumen .....	10
2. Kepuasan Pelanggan .....	15
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18
4. Dimensi Service Quality (SERVQUAL) .....	20



5. Teori Pelayanan .....	23
6. Pengertian Kualitas .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Tempat Penelitian .....	28
C. Operasional Variabel .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Data yang Diperlukan .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan ke Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV. 7 Skor Penilaian Terhadap Kinerja Nyata (PP) .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel IV. 8 Rata-rata Indeks Kinerja Nyata (PP) .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel IV. 9 Skor Penilaian Terhadap Harapan (EX) .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel IV. 10 Rata-rata Indeks Harapan (EX) .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel IV. 11 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) .....</b>	<b>57</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Surat Keterangan Selesai Riset**

**Lampiran 2 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi**

**Lampiran 3 : Sertifikat Lulus Membaca Al-Qur'an**

## **ABSTRAK**

**Rani CB Oktarina / 21 2006 096 / Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.**

Rumusan masalahnya adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Penelitian ini termasuk kategori penelitian deskriptif yang meneliti hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Tempat penelitian dilakukan di kota Palembang. Variabel dan indikator yang digunakan adalah dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit, kesopanan dan keramahan para petugas, ketepatan waktu pelayanan, pengobatan dan pelayanan pemeriksaan, perawatan yang diberikan cepat dan tepat, prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang berada di paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa questioner yang diedarkan ke pasien rawat inap di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Teknik pengumpulan data yang diperlukan adalah questioner dan observasi. Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menunjukkan dimana pelanggan merasa tidak puas melalui perhitungan indeks kepuasan pelanggan (IKP) rata-rata skor IKP sebesar -0,13. Hal ini dapat dilihat dari 8 atribut kepuasan yang menunjukkan dari hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan (pasien) didapat kepuasan pelanggan tertinggi ada pada atribut 5 yaitu ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang mendapat skor 0,19 artinya pasien merasa puas dengan pelayanan pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada atribut tersebut, sedangkan kepuasan pelanggan terendah ada pada atribut 2 yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan dengan skor -0,02 artinya pasien merasa tidak puas pada pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang kurang cepat dalam memberikan dan memperhatikan kebersihan dan kenyamanan dilingkungan rumah sakit.

**Kata kunci : Kepuasan pelanggan dan pelayanan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional yang diarahkan guna tercapainya kesadaran kemauan dan kemampuan untuk hidup yang lebih baik sehat bagi masyarakat. Usaha untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang akan timbul dan tumbuh beriring dari peran serta pemerintah dan swasta dalam menyediakan sarana kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, poliklinik dan tempat praktek dokter bersama. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang kompleks dan mempunyai fungsi yang lebih luas menyangkut fungsi peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan rehabilitasi dengan mendekatkan pelayanan pada masyarakat tanpa membedakan status.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat adalah dengan adanya rumah sakit, diharapkan masyarakat dapat lebih mengerti tentang arti pentingnya kesehatan melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut. Rumah sakit secara khusus merupakan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan, selain itu rumah sakit tidak membatasi jumlah pasien yang dilayani sesuai dengan tujuannya untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat masih memandang bahwa pelayanan

kesehatan dari rumah sakit sebagai suatu pelayanan jasa yang bersifat sosial, sehingga dianggap tidak etis untuk menerapkan prinsip profit dalam industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit sesuai dengan sifatnya tidak bertujuan mencari laba atau non profit, tapi rumah sakit lebih bersifat sosial walaupun otonomi daerah fungsi rumah sakit tetap mengutamakan fungsi sosial.

Jasa pelayanan kesehatan salah satu kebutuhan yang penting seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan. Dengan menjaga kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan masyarakat yang telah menggunakan jasanya dalam bidang kesehatan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut. Dengan menerima masukan dari mereka, maka manajemen rumah sakit dapat melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik. Dengan melakukan perubahan itu, diharapkan kepuasan pelanggan mereka akan terus meningkat sehingga dampak positifpun dapat diterima oleh rumah sakit.

RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah salah satu rumah sakit yang ada di kota Palembang, memberikan pelayanan jasa kesehatan secara profesional kepada para pelanggannya dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang berobat ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin

Palembang berasal dari berbagai macam jenis kelamin, usia, suku, dan agama sehingga pandangan dan gambaran terhadap rumah sakit mempunyai pendapat yang berbeda-beda. Kepentingan dan kinerja layanan rumah sakit merupakan pengertian dari kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan bagi setiap pelanggan saat berkunjung ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Salah satu kepentingan dan kinerja layanan yang diterima pelanggan bisa meliputi: ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan alat-alat medis, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan, dokter dan perawat yang cukup yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Kepuasan pasien merupakan antara harapan dan kinerja, jadi kepuasan pasien berarti bahwa pelayanan rumah sakit sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Menjaga harapan pasien bukanlah dengan cara memberikan janji-janji yang muluk dan memberikan harapan yang tinggi, sebab setiap harapan yang disampaikan kepada konsumen akan menciptakan standar pelayanan bagi pasien. Jika hal tersebut tidak dipenuhi, maka akan menjadikan jebakan-jebakan yang justru akan menjauhkan rumah sakit atau institusi pelayanan.

Hal tersebut diatas harus menjadi pusat perhatian pihak manajemen rumah sakit tersebut sehingga pihak rumah sakit perlu membuat kebijakan dalam meningkatkan pelayanan. Keuntungan yang didapatkan dari kepuasan konsumen berupa menumbuhkan citra baik bagi pihak rumah sakit di mata pasien, dengan demikian pasien akan memberikan informasi yang baik pula kepada pihak lain tentang pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Dengan

memperhatikan keinginan dari pihak lain RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang diharapkan selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya, terutama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang kurang mampu sehingga dari seluruh kalangan masyarakat manapun bisa memperoleh kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan uraian yang diatas, terlihat jelas bahwa pelayanan jasa yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit saat ini semakin diperlukan oleh masyarakat, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu **Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?**

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.**



#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Bagi Penulis**

Dengan menambah pengetahuan dan merupakan salah satu kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan serta dapat membandingkan teori dengan praktek yang ada.

##### **b. Bagi Tempat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu masukan dan evaluasi dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit.

##### **c. Bagi Almamater**

Adanya penelitian ini pada gilirannya dapat menambah referensi dan bacaan bagi mahasiswa juga bagi masyarakat yang ingin memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian yang dilakukan oleh Dhinawan (2003) dengan judul **Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur**. Perumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan konsumen dan pelayanan pada Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur. Dengan indikator kepuasan pasien adalah bila skor kepuasan diperoleh positif (+) maka pasien dianggap puas, sebaliknya bila skor negatif (-) maka pasien dianggap tidak puas. Indikator pelayanan adalah prosedur penerimaan pasien, ketelitian pemeriksaan kemampuan dokter, kecepatan tindakan, keterampilan perawat, kebersihan ruangan, kelengkapan alat-alat yang dipakai. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan pelayanan pada Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur pada bulan Desember 2007. Sampel diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Data yang

digunakan yaitu data primer yaitu berupa jawaban responden yang diedarkan dan data sekunder yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, pembagian tugas, gambaran responden dan pelayanan yang ada di Puskesmas Sukajadi Prabumulih Timur. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus (IKP) Indeks Kepuasan Pelanggan.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan tingkat rata-rata kepuasan pasien adalah -0,39 ini menunjukkan pasien Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur belum merasa puas terhadap pelayanan puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu ketelitian pemeriksaan dengan skor -1,09, kecepatan tindakan dengan skor -0,10, kebersihan ruangan -0,81, dan kelengkapan alat-alat yang dipakai -0,77.

Juhuriya (2004) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Perumusan masalahnya adalah berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pada puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Tempat penelitian yaitu puskesmas Sukarame Kecamatan Rotan Kabupaten Muara Enim. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan dan pelayanan puskesmas Sukarame Kecamatan Rotan Kabupaten Muara Enim.

Indikator kepuasan pasien adalah bila hasil perhitungan negative (-) artinya konsumen merasa tidak puas karena kinerja nyata puskesmas tidak sesuai (lebih kecil) dari harapan pasien. Apabila hasil dari perhitungan positif (+) artinya pasien merasa puas karena kinerja nyata puskesmas sesuai dengan harapan pasien. Apabila nol, berarti kinerja nyata sama dengan kinerja kinerja harapan. Indikator pelayanan adalah kecepatan pelayanan, kelengkapan para medis, kelengkapan peralatan, prosedur pelayanan, keterampilan para medis, keramahan perawat, kebersihan, kenyamanan ruangan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang berada dipuskesmas Sukarame Kecamatan Rotan Kabupaten Muara Enim. Sampel yang diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 70 orang. Data yang digunakan yaitu data primer yaitu berupa jawaban responden yang diedarkan sedangkan metode penelitiannya menggunakan analisis kuantitatif dengan rumus (IKP) Indeks Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui rata-rata indeks skor IKP sebesar 0,02. Hal ini dapat dilihat dari 8 indikator kepuasan dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu pada indikator pelayanan yang cepat dengan skor 0,38, keramahan perawat dengan skor 0,04, kenyamanan ruangan dengan skor 0,02, kelengkapan peralatan dengan skor -0,01, prosedur pelayanan dengan skor 0,08, kelengkapan para medis dengan skor 0,3, keterampilan para medis dengan skor -0,29, dan kebersihan dengan skor -0,03.

Penelitian yang dilakukan oleh Wawan Septiawan (2004) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Perumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pada Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan konsumen dan pelayanan Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Dengan indikator keandalan (1) prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, (2) pelaksanaan skedul/jadwal yang diberikan rumah sakit pada waktu pelaksanaan. Kecepatan tanggapan: (1) kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien. Teknik pengumpulan data berupa questioner dimana populasinya adalah pasien Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang dengan jumlah sampel 100 orang, diambil menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan).

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan tingkat rata-rata kepuasan pasien adalah 3,48 ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan tingkat rata-rata kepentingan yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah 4,42 ini menunjukkan bahwa kepentingan pasien rawat inap cukup puas.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Perilaku Konsumen**

(<http://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-konsep-definisi-pemasaran/>) Perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk, pelayanan dari sumber lainnya.

(<http://blog.unila.ac.id/satriabangsawan/2009/08/27/konsep-perilaku-konsumen/>) Pengertian perilaku konsumen oleh Shiffman dan Kanuk (2000) adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide-ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Laoudon dan Bitta (1998) perilaku konsumen adalah suatu proses pengambilan keputusan dan kegiatan individu secara fisik dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau mendapatkan barang dan jasa.

Menurut Kotler (2000 : 224), faktor-faktor utama yang mempengaruhi perilaku pembeli adalah:

#### **1. Faktor Budaya**

Faktor-faktor budaya mempengaruhi yang paling meluas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Kita akan melihat peranan

yang akan dimainkan oleh kultur, sub kultur, dan kelas sosial pembeli.

**a) Kultur**

Kultur (kebudayaan) adalah determinan paling fundamental dari keinginan dan perilaku seseorang.

**b) Sub Kultur**

Setiap kultur terdiri dari sub-sub kultur yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi anggotanya yang lebih spesifik. Sub kultur mencakup kebangsaan, agama, kelompok, ras, dan daerah geografis. Banyak sub kultur membentuk segmen pasar yang penting, dan para pemasar merancang produk dan program pemasaran yang khusus dibuat untuk kebutuhan mereka.

**c) Kelas sosial**

Kelas-kelas sosial memiliki beberapa karakteristik. Pertama, orang-orang dalam masing-masing kelas sosial cenderung untuk berperilaku yang lebih mirip dari pada orang-orang dari kelas sosial yang berbeda. Kedua, orang-orang dipandang mempunyai posisi yang lebih tinggi atau rendah menurut kelas sosial mereka. Ketiga, kelas sosial seseorang ditandai dengan beberapa variabel tunggal tertentu. Keempat, individu-individu dapat bergerak dari satu kelas sosial ke yang lain naik atau turun selama hidup mereka. Sampai dimana mobilitas ini tergantung pada kelakuan stratifikasi sosial dalam satu masyarakat tertentu.

## 2. Faktor Sosial

Perilaku seseorang konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti :

### a) Kelompok acuan

Banyak kelompok yang mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap pendirian atau perilaku seseorang.

### b) Keluarga

Anggota keluarga merupakan kelompok primer yang paling berpengaruh. Orientasi keluarga terdiri dari orang tua seseorang. Dari orang tua, seseorang memperoleh suatu orientasi terhadap agama, politik, dan ekonomi serta suatu rasa ambisi pribadi, penghargaan pribadi dan cinta. Bahkan jika si pembeli sudah tidak berinteraksi lagi dengan orang tuanya, pengaruh orang tua terhadap perilaku si pembeli bisa saja tetap signifikan.

### c) Peran dan status

Seseorang berpartisipasi dalam banyak kelompok sepanjang hidupnya, seperti keluarga, klub, organisasi. Posisi orang dalam setiap kelompok dapat didefinisikan dalam istilah peran dan status.



### 3. Faktor Pribadi

Keputusan seseorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yaitu :

#### a) Usia Pembeli dan Tahap Siklus Hidup

Orang-orang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya. Mereka memakan makanan bayi pada tahun-tahun awal, memakan segala jenis makanan pada tahun-tahun pertumbuhan dan dewasa, dan memakan segala diet khusus pada tahun-tahun berikutnya. Selera orang-orang dalam pakaian, perabot, dan rekreasi juga berhubungan dengan usia.

#### b) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya.

#### c) Keadaan Ekonomi

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang. Keadaan ekonomi meliputi pendapatan yang dibelanjakan, tabungan dan kekayaan, hutang, kekuatan untuk meminjam, dan pendirian terhadap belanja dan menabung.

#### d) Gaya Hidup

Orang-orang yang berasal dari sub kultur kelas sosial dan pekerjaan yang sama mungkin saja mempunyai gaya hidup yang berbeda. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup seseorang didunia yang diungkapkan dalam kegiatan, minat, dan pendapat seseorang.

#### 4. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi lagi oleh empat faktor psikologis utama yaitu :

##### a) Motivasi

Seseorang mempunyai banyak kebutuhan pada setiap waktu tertentu. Sebagian kebutuhan bersifat biogenik. Kebutuhan yang demikian berasal dari keadaan psikologis mengenai ketegangan seperti rasa lapar, haus, tidak enak. Kebutuhan yang lain bersifat psikogenik. Kebutuhan yang demikian berasal dari keadaan psikologis mengenai ketegangan seperti kebutuhan akan pengakuan, penghargaan, atau rasa kepemilikan.

##### b) Persepsi

Ahli teori pengetahuan mengatakan bahwa pengetahuan seseorang dihasilkan dengan melalui suatu proses yang saling mempengaruhi dari dorongan, stimuli, petunjuk, tanggapan, dan penguatan.

##### c) Kepercayaan dan Sikap Pendirian

Melalui bertindak dan belajar, orang-orang memperoleh kepercayaan dan pendirian. Hal-hal ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka. Suatu kepercayaan adalah pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai evaluasi kognitif yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, perasaan emosional,

dan kecenderungan tindakan yang mapan dari seseorang terhadap suatu obyek atau ide.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandi Tjiptono (2002 : 146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

(<http://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html>)

Engel (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dari setiap definisi ada beberapa unsur kesamaan, yaitu: harapan pelanggan dan kinerja dari barang atau jasa yang ditawarkan atau pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Jika anda membeli suatu barang maka Anda berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak, maka Anda akan kecewa.

Menurut Fandi Tjiptono (2007 : 354) pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama yakni:

1. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk yang berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya harus menyamai pesaing utama dalam industri.

2. *Relationship marketing*

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan (*repeat business*) dan menciptakan loyalitas pelanggan.

3. Program promosi loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam penghargaan (*reward*) khusus (seperti bonus, diskon, *voucher*, dan hadiah yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan).

#### 4. Fokus pada pelanggan terbaik (*best customers*)

Sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya memiliki kesamaan pokok dalam hal fokus pada pelanggan yang paling berharga. Program-program semacam itu berfokus pada 20 persen dari pelanggan yang secara rutin mengkonsumsi 80 persen dari penjualan.

#### 5. Sistem penanganan komplain secara efektif

Penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain. Jadi, jaminan kualitas harus mendahului penanganan komplain.

#### 6. *Unconditional guarantees*

*Unconditional guarantees* dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program kepuasan pelanggan. Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan akan mereka terima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi resiko pembelian oleh pelanggan, memberikan sinyal mengenai kualitas produk, dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk/jasa yang diberikannya.

### 7. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

### 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandi Tjiptono (2007 : 363) kepuasan pelanggan pada level produk (*product level customer satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai respons terhadap evaluasi perbedaan yang dipersepsikan antara standar pembandingan tertentu dan persepsi terhadap kinerja produk. Selain itu, *transaction specific customer satisfaction* dan *cumulative customer satisfaction* juga perlu dibedakan. *Transaction specific customer satisfaction* adalah penilaian evaluatif purnakonsumsi terhadap situasi pembelian spesifik, sedangkan *cumulative customer satisfaction* merupakan evaluasi keseluruhan berdasarkan semua pengalaman pembelian dan konsumsi suatu produk sepanjang tahun.

(<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>) Menurut Kotler (1997 : 38) ada empat metode

yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu:

**a. Sistem keluhan dan saran**

Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

**b. Survei kepuasan konsumen**

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

**c. Ghost Shopping**

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

**d. Analisis kehilangan konsumen**

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya

memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita.

#### **4. Dimensi Service Quality (SERVQUAL)**

Menurut Fandi Tjiptono (2007 : 262) dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yakni; (1) kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang, (2) persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa, dan (3) evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atau hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Menurut Fandi Tjiptono (2007 : 271) model Servqual menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengonsumsi suatu jasa sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan. Terdapat sepuluh faktor utama yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu jasa yaitu:

- 1) *Enduring service intensifiers*, berupa harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai suatu jasa.
- 2) Kebutuhan pribadi, meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.



- 3) *Transitory service intensifiers*, terdiri atas situasi darurat yang membutuhkan jasa tertentu (seperti asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan) dan jasa terakhir yang pernah dikonsumsi pelanggan.
- 4) Persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain.
- 5) *Self-perceived service role*, yaitu persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam proses penyampaian jasa.
- 6) Faktor situasional yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- 7) Janji layanan eksplisit baik berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, maupun komunikasi dengan karyawan penyedia jasa.
- 8) Janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana pendukung jasa.
- 9) *Word-of-mouth*, baik dari teman, keluarga, rekan kerja, pakar, maupun publikasi media massa.
- 10) Pengalaman masa lampau.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006 : 182) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata

dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana

suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## **5. Teori Pelayanan**

Menurut Rambat Lupiadi (2001 : 148) menyatakan bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau diperoleh.

Pelayanan merupakan tingkat kemudahan, kecepatan dan kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen untuk memperoleh suatu barang atau jasa yang diinginkan. Pelayanan adalah faktor yang sangat menentukan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat didalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006 : 140) beberapa langkah penting dalam mendesain layanan konsumen adalah:

### **a. Mengetahui Misi Jasa**

Sebagai tahap awal tentu harus ditetapkan misi perusahaan agar dapat menciptakan suatu komitmen dan falsafah kerja yang sama untuk menciptakan misi tersebut.

**b. Menetapkan Tujuan Layanan Konsumen**

Tujuan pelayanan merupakan hal penting lainnya yang harus ditetapkan perusahaan. Hal ini bermanfaat untuk menentukan unsur mana yang perlu ditonjolkan agar mencapai hasil yang optimal. Tujuan pelayanan ini mencakup aktivitas sebelum transaksi, saat berlangsung transaksi, dan setelah aktivitas transaksi. Selain itu, perusahaan dapat memerhatikan nilai apa yang diinginkan konsumen, bagaimana memenuhinya, dan membangun kapasitas kerja yang bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

**c. Strategi Layanan Konsumen**

Walaupun setiap konsumen tidak memiliki standar jasa yang sama terhadap suatu jasa, namun segmentasi dapat diberikan pada setiap segmen pasar. Strategi layanan konsumen yang ditetapkan harus mencakup identifikasi dari segmen konsumen, jasa dan konsumen yang paling penting, serta bagaimana metode pemberian jasanya agar dapat bersaing di pasaran sekaligus merupakan keunggulan tersendiri bagi perusahaan.

**d. Implementasi**

Dalam implementasinya layanan konsumen merupakan satu kesatuan dengan bauran pemasaran lainnya yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan jasa hendaknya senantiasa berusaha mengadaptasi setiap

perubahan lingkungan yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen. Hal ini penting untuk menghasilkan desain layanan konsumen yang tepat dan efektif. Kemampuan manajemen untuk mengomunikasikan strategi kepada SDM pelaksana akan sangat menentukan keberhasilan kualitas layanan konsumen yang baik.

## **6. Pengertian Kualitas**

Menurut Fandy Tjiptono (2002 : 51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Adanya pengurangan biaya ini pada gilirannya akan memberikan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan. Kemudian kedua faktor ini dapat memberikan saran dan dana bagi investasi lebih lanjut dalam hal penyempurnaan kualitas, misalnya untuk riset dan pengembangan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2005 : 10) tingkat explanasi (*level of explanation*) adalah tingkat penjelasan. Jadi penelitian menurut tingkat eksplanasi adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Berdasarkan hal ini, penelitian dapat dikelompokkan menjadi *deskriptif*, *komparatif*, dan *asosiatif*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif, dimana menurut Sugiyono (2005 : 10) metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian ini menekankan pada permasalahan hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja layanan jasa.

Menurut Sumardi Suryabrata ( 2003 : 75) tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Ciri-ciri penelitian deskriptif secara harfiah adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskriptif) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar

dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mentest hipotesis, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif.

#### **B. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian yang dilakukan peneliti adalah RSUP Dr. Mohammad Hoesin yang beralamat di Jalan Jend. Soedirman KM 3,5 Palembang.



### C. Operasionalisasi Variabel

**Tabel 1**

#### Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
- Kepuasan Pelanggan	Perasaan senang atau kecewa pasien terhadap kualitas yang diberikan oleh bagian paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puas jika <math>PP \geq EX</math></li> <li>- Tidak puas jika <math>PP &lt; EX</math></li> </ul>
- Pelayanan	Serangkaian tindakan yang diberikan oleh pihak paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit</li> <li>- Kebersihan dan kenyamanan ruangan</li> <li>- Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit</li> <li>- Kesopanan dan keramahan para petugas</li> <li>- Ketepatan waktu pelayanan</li> <li>- Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan</li> <li>- Perawatan yang diberikan cepat dan tepat</li> <li>- Prosedur penerimaan pasien cepat dirumah sakit</li> </ul>

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi (N) menurut Sugiyono (2005 : 72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi (N) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang berada di paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang bersifat infinite.

### **2. Sampel**

Karena populasi dalam penelitian ini bersifat infinite atau jumlah populasi tidak dapat dihitung atau tidak diketahui dengan pasti maka merujuk pendapat dari Gay (Husein Umar, 2005 : 147), sampel representatif adalah  $\geq 30$  jadi dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

### **3. Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability yaitu semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Hal ini terjadi, misalnya karena ada bagian tertentu secara sengaja tidak dimasukkan dalam pemilihan untuk mewakili populasi. Teknik sampling yang

digunakan yaitu menggunakan metode *accidental sampling* karena populasinya bersifat infinite. *Accidental sampling* (Sugiyono, 2005 : 77) yaitu sampel yang diambil secara kebetulan dan memilih siapa saja yang ditemui untuk dijadikan responden, dimana sampel yang diambil yaitu pasien rawat inap atau keluarga pasien atau orang-orang yang pernah menggunakan lebih dari satu kali di paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

## **E. Data yang Digunakan**

### **1. Data Primer**

Menurut Nur Indriantoro (1999 : 146) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data tersebut berupa questioner tentang pelayanan di rumah sakit yang diedarkan ke pasien rawat inap di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

### **2. Data Sekunder**

Menurut Nur Indriantoro (1999 : 146) data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Dalam penelitian ini data tersebut berupa sejarah singkat perusahaan, aktivitas perusahaan dan gambaran indikator di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2005 : 138) dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang tersedia di perusahaan khususnya data yang relevan dengan topik yang diteliti.

### **2. Questioner**

Menurut Nur Indriantoro (1999 : 154) pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu questioner. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.

### **3. Observasi**

Menurut Nur Indriantoro (1999 : 157) metode observasi yaitu proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu yang diteliti.

### **4. Wawancara**

Menurut Nur Indriantoro (1999 : 152) wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan

secara lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara dilakukan jika peneliti memerlukan komunikasi atau hubungan dengan responden.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis berupa questioner dan observasi.

## **G. Analisis Data dan Teknik Analisis**

### **1. Data Analisis**

#### **a. Analisis Kualitatif**

Yaitu analisis yang menggunakan dengan membandingkan teori referensi yang menyangkut tentang pemasaran, khususnya pasien yang menggunakan pelayanan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang berupa questioner akan diteliti dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (ST), Sangat Tidak Setuju (STS).

#### **b. Analisis Kuantitatif**

Yaitu analisis data dengan menggunakan peralatan statistik. Dalam melakukan analisis mula-mula penulis akan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Tabulasi jawaban responden terhadap konsumen yang diidentifikasi

**(2) Menghitung rata-rata nilai harapan dan kinerja untuk setiap indikator**

**Baik untuk indikator kinerja maupun harapan disediakan 5 alternatif jawaban dengan bobot masing-masing sebagai berikut:**

**a. Penilaian konsumen terhadap kinerja nyata:**

- a) Jawaban sangat baik diberi bobot : 5**
- b) Jawaban baik diberi bobot : 4**
- c) Jawaban netral diberi bobot : 3**
- d) Jawaban tidak baik diberi bobot : 2**
- e) Jawaban sangat tidak baik diberi bobot : 1**

**b. Penilaian konsumen terhadap harapan**

- a) Jawaban sangat setuju diberi bobot : 5**
- b) Jawaban setuju diberi bobot : 4**
- c) Jawaban netral diberi bobot : 3**
- d) Jawaban tidak setuju diberi bobot : 2**
- e) Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot : 1**

## 2. Teknik Analisis

Dalam hal ini penulis menggunakan metode teknik pengukuran kepuasan pelanggan dimana didapati persamaan menurut Fandy Tjiptono (2001 : 28) sebagai berikut:

$$IKP = PP - EX$$

Dimana:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = Kinerja Nyata (*Perceived Performance*)

EX = Harapan (*Expectation*)

Standar ukuran puas atau tidak puas yaitu :

- Apabila Kinerja (PP)  $\geq$  Harapa (EX) maka penilaian puas.
- Apabila Kinerja (PP)  $<$  Harapan (EX) maka penilaian tidak puas.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang didirikan pada tahun 1953, berada di jalan Jenderal Sudirman KM 3,5 Palembang dahulu bernama Rumah Sakit Umum Pusat Palembang, yang melaksanakan operasional pelayanan sejak tanggal 3 Januari 1957 yang dimulai dengan fasilitas sederhana pada pelayanan Rawat Jalan serta pelayanan penunjang terbatas. Kemudian pada bulan November 1957 pelayanan berkembang dengan adanya pelayanan Rawat Inap dengan jumlah tempat tidur 78 unit, disertai penambahan fasilitas lainnya dan ditetapkan sebagai RSU kelas C.

Selanjutnya setelah fasilitas pelayanan Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang sudah cukup memadai, cukup lengkapnya tenaga dokter spesialis serta telah berkembangnya menjadi tempat pendidikan para medis pada tahun 1959 dan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tahun 1968, maka pada tahun 1972 Rumah Sakit Umum Pusat Palembang ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan kelas B. Rumah Sakit Umum Pusat Palembang resmi menggunakan nama Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada tanggal 4 Oktober 1997 berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor : 1297 / Menkes / SK / 1997.



## **2. Gambaran Indikator**

Jasa kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang merupakan suatu tugas dari Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang untuk melayani pasien yang datang berobat di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Adapun jasa kesehatan yang dimaksud sebaiknya dilaksanakan seoptimal mungkin, agar sesuai dengan harapan dan tuntutan pasien. Jasa kesehatan yang ada dapat dinilai dari segi pelayanan yaitu :

### **a. Dokter Mempunyai Pengetahuan dalam Mendiagnosis Penyakit**

Pada setiap Rumah Sakit haruslah memiliki dokter yang benar-benar ahli dalam dunia kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dalam berobat ke Rumah Sakit. Keterampilan dokter pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dinilai pasien sudah cukup baik. Dokter di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dapat mengatasi keluhan yang diterima oleh pasien dan dapat menentukan diagnosa serta memberikan resep kepada pasien sehingga pasien dapat mengetahui penyakit apa yang dideritanya. Meskipun masih ada sebagian dokter yang kurang tepat dalam memberikan resep dan masih ada dokter yang tidak tepat dalam mendiagnosa suatu penyakit.

### **b. Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan**

Kebersihan ruangan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dinilai cukup bersih. Hal ini dikarenakan kebersihan ruangan merupakan hal

penting yang harus diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit, seperti dengan menyediakan : tempat sampah, petugas kebersihan Rumah Sakit, atribut-atribut pengumuman (dilarang merokok, jangan meludah sembarangan, buanglah sampah pada tempat yang telah disediakan).

**c. Kelengkapan Alat-Alat Medis di Rumah Sakit**

Kelengkapan peralatan kedokteran pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang merupakan salah satu alasan pasien berobat ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Kelengkapan peralatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang seperti : kelengkapan alat medis yang digunakan dalam operasi di ruang bedah, alat medis di ruang radiologi seperti sinar *rontgen*, peralatan yang ada di ruang labotarium, dan kelengkapan semua peralatan yang digunakan dalam keadaan steril seperti jarum suntik, infus.

Peralatan kedokteran di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dinilai pasien masih layak pakai. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya peralatan dokter disetiap ruangan Rumah Sakit seperti : di ruang Poliklinik konsultasi gizi (timbangan), di ruang poliklinik mata (mikroskop).

**d. Kesopanan dan Keramahan Para Petugas**

Para pasien juga menilai perawat di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang cukup ramah dan memberikan perhatian kepada para pasien.

Hal ini dikarenakan senyum dan perhatian dapat menjadi salah satu unsur yang bisa menyembuhkan pasien dengan cepat. Ramah disini dilihat dari pasien seperti : perawat murah senyum, perawat mengajak berkomunikasi atau bertanya terhadap keluhan yang dirasakan pasien. Meskipun ada sebagian perawat yang tidak murah senyum dan bersikap cuek atau acuh terhadap pasien.

**e. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Para dokter dan staf medis di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang selalu bertindak cepat dalam menangani para pasien agar pasien cepat mendapatkan pengobatan dengan segera. Tindakan cepat oleh pihak Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada saat pasien membutuhkan, yakni dengan memberi pertolongan dan tindakan seperti: kesigapan para petugas menghadapi pasien, komunikasi yang cepat dari para petugas, dan prosedur yang tidak memakan waktu yang lama.

**f. Pengobatan dan Pelayanan Pemeriksaan**

Kecekatan proses pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang membuat pasien bersedia berobat ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Pengobatan yang diberikan kepada para pasien juga dirasakan baik sehingga pada saat pasien berobat ke RSUP

Dr. Mohammad Hoesin Palembang merasa puas atas pengobatan yang diberikan.

**g. Perawatan yang Diberikan Cepat dan Tepat**

Keterampilan perawat pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang juga dirasakan baik oleh para pasien yang berobat ke Rumah Sakit ini. Hal ini karena kemampuan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dengan kecepatan dan kesigapan para perawat maka para pasien akan dengan cepat mendapatkan penyembuhan. Walaupun masih ada sebagian perawat yang kurang terampil dalam menangani keluhan pasien.

**h. Prosedur Penerimaan Pasien Cepat di Rumah Sakit**

Terdapat kemudahan prosedur penerimaan pasien pada Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dimana setiap pasien yang datang untuk berobat diwajibkan mendaftarkan diri dan membayar uang pendaftaran sebesar Rp. 10.000 pada loket pembayaran. Kecuali pasien ASKES dan ASKIN dibebaskan dari uang pendaftaran tetapi harus mendaftarkan dan menunggu panggilan untuk mendapatkan pemeriksaan medis.

Kemudahan prosedur pelayanan di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang sesuai dengan harapan pasien. Salah satu prosedur pelayanan seperti : memberikan surat rujukan atau surat pengantar ke Rumah Sakit dari puskesmas atau Rumah Sakit Daerah yang ditunjuk, jika pasien perlu

memeriksa penyakitnya lebih lanjut dan perlu perawatan inap ke Rumah Sakit. Hal ini mencerminkan tanggung jawab Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang terhadap para pasien yang akan berobat.

### 3. Gambaran Karakteristik Responden

Setelah melakukan penelitian terhadap 100 orang responden yang merupakan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Orang	Persentase (%)
1	Perempuan	60	60
2	Laki-laki	40	40
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.2 diatas, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 60 orang (60 %) responden perempuan dan 40 orang (40 %) responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat dan datang ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan.

Tabel IV.2

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Orang	Persentase (%)
1	SMP	14	14
2	SMU	28	28
3	Diploma	25	25
4	S1	19	19
5	S2	14	14
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.3 diatas, distribusi responden berdasarkan pendidikan dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 14 orang (14 %) responden berpendidikan SMP, 28 orang (28 %) responden berpendidikan SMU, 25 orang (25 %) responden berpendidikan Diploma, 19 orang (19 %) responden berpendidikan S1, 14 orang (14 %) responden berpendidikan S2. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berobat di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang berpendidikan S1.

Tabel IV.3

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Orang	Persentase (%)
1	15-25 tahun	43	43
2	26-35 tahun	33	33
3	36-45 tahun	16	16
4	Diatas 46 tahun	8	8
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.4 diatas, distribusi responden berdasarkan usia pasien dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 43 orang (43 %) responden berusia 15-25 tahun, 33 orang (33 %) responden berusia 26-35 tahun, 16 orang (16 %) responden berusia 36-45 tahun, 8 orang (8 %) responden berusia diatas 46 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang dan berobat ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang berusia 15-25 tahun.

Tabel IV.4

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Orang	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	20
2	PNS	34	34
3	Pegawai Swasta	23	23
4	Wiraswasta	15	15
5	Ibu Rumah Tangga	5	5
6	Lain-lain	3	3
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.5 diatas, distribusi responden berdasarkan pekerjaan dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 20 orang (20 %) responden sebagai pelajar/mahasiswa, 34 orang (34 %) responden sebagai PNS, 23 orang (23 %) responden sebagai pegawai swasta, 15 orang (15 %) responden sebagai wiraswasta, 5 orang (5 %) responden sebagai ibu rumah tangga, 3 orang (3 %) responden sebagai lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang dan berobat ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang bekerja sebagai PNS.



**Tabel IV.5****Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan	Orang	Persentase (%)
1	Dibawah Rp.500.000,00	5	5
2	Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00	16	16
3	Rp.1.000.000,00 – Rp.1.500.000,00	39	39
4	Diatas Rp.1.500.000,00	40	40
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.6 diatas, distribusi responden berdasarkan penghasilan dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 5 orang (5 %) responden berpenghasilan bawah Rp.500.000,00, 16 orang (16 %) responden berpenghasilan Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00, 39 orang (39 %) responden berpenghasilan Rp.1.000.000,00 – Rp.1.500.000,00, 40 orang (40 %) responden berpenghasilan diatas Rp.1.500.000,00. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang berpenghasilan diatas Rp.1.500.000,00.

**Tabel IV.6**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan ke RSUP Dr.  
Mohammad Hoesin Palembang**

No	Kedatangan	Orang	Persentase (%)
1	1 kali	13	13
2	2-3 kali	15	15
3	4-5 kali	37	37
4	Lebih dari 5 kali	35	35
Jumlah		100	100

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2010

Berdasarkan tabel IV.7 diatas, distribusi responden berdasarkan penghasilan dari 100 responden di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang terdiri dari 13 orang (13 %) responden yang datang 1 kali ke rumah sakit, 15 orang (15 %) responden yang datang 2-3 kali ke rumah sakit, 37 orang (37%) responden yang datang 4-5 kali ke rumah sakit, 35 orang (35 %) responden yang datang lebih dari 5 kali ke rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang datang ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang lebih banyak yang kedatangannya 4-5 kali ke rumah sakit.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Kepuasan pelanggan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang ini menggunakan teknik pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan rumus  $IKP = PP - EX$ , yaitu indeks rata-rata kepuasan pelanggan. Indikator Pelayanan:

- a. Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit
- b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
- c. Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit
- d. Kesopanan dan keramahan para petugas
- e. Ketepatan waktu pelayanan
- f. Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan
- g. Perawatan yang diberikan cepat dan tepat
- h. Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit

### **1. Penilaian Pasien Terhadap Kinerja Nyata (PP)**

Pada bagian ini penulis akan menyajikan data dan hasil perhitungan untuk menentukan indikator yang menjadi ukuran kepuasan pasien yang menginap di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Berikut ini penilaian pasien terhadap kinerja nyata (PP) pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel IV.7

## Skor Penilaian Terhadap Kinerja Nyata (PP)

No	Atribut	Skor Per Atribut					Jumlah
		SB	B	N	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit	68	28	4	-	-	100
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	73	23	4	-	-	100
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit	67	25	8	-	-	100
4	Kesopanan dan keramahan para petugas	71	23	6	-	-	100
5	Ketepatan waktu pelayanan	78	20	4	-	-	100
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan	65	24	11	-	-	100
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat	33	66	1	-	-	100
8	Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit	46	46	8	-	-	100

Sumber : Hasil olahan quisioner, 2010

Berdasarkan tabel IV.1 diatas maka di dapat skor penilaian konsumen terhadap kinerja nyata (PP) sebagai berikut:

a. Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(68 \times 5) + (28 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{340 + 112 + 12 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{464}{100} = 4,64
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

**b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(73 \times 5) + (23 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{365 + 92 + 12 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{469}{100} = 4,69
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

**c. Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(67 \times 5) + (25 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{335 + 100 + 24 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{459}{100} = 4,59
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

**d. Kesopanan dan keramahan para petugas**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(71 \times 5) + (23 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{355 + 92 + 18 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{465}{100} = 4,65
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

**e. Ketepatan waktu pelayanan**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(78 \times 5) + (20 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{390 + 80 + 12 + 0 + 0}{100}$$

$$= \frac{482}{100} = 4,82$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

f. Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan

$$= \frac{(65 \times 5) + (24 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100}$$

$$= \frac{325 + 96 + 33 + 0 + 0}{100}$$

$$= \frac{454}{100} = 4,54$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

g. Perawatan yang diberikan cepat dan tepat

$$= \frac{(33 \times 5) + (66 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100}$$

$$= \frac{165 + 264 + 3 + 0 + 0}{100}$$

$$= \frac{432}{100} = 4,32$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

h. Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit

$$= \frac{(46 \times 5) + (46 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100}$$

$$= \frac{230 + 184 + 24 + 0 + 0}{100}$$

$$= \frac{438}{100} = 4,38$$

Artinya, atribut ini menurut penilaian pasien merasa baik

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rata-rata indeks kepuasan pasien diatas maka dapat lebih jelas dilihat pada tabel IV.2 berikut ini :

**Tabel IV.8**

**Rata-rata Indeks Kinerja Nyata (PP)**

No	Atribut	Nilai Kepentingan
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit	4,64
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,69
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit	4,59
4	Kesopanan dan keramahan para petugas	4,65
5	Ketepatan waktu pelayanan	4,82
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan	4,54
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat	4,32
8	Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit	4,38
<b>Total</b>		<b>36,63</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4,57</b>

Berdasarkan perhitungan konsumen terhadap kinerja nyata diatas, atribut ke 5 pelayanan pemeriksaan mendapat skor tertinggi yaitu 4,82 penilaian tertinggi diberikan pasien untuk kinerja nyata pada atribut ketepatan waktu pelayanan, yaitu pasien sangat merasa atribut ini berpengaruh pada kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit, sedangkan atribut ke 7 yaitu perawatan yang

diberikan cepat dan tepat mendapat skor terendah yaitu 4,32 artinya pasien merasa bahwa pihak rumah sakit belum baik memberikan pelayanan kepada pasien.

## 2. Penilaian Pasien Terhadap Harapan (EX)

Berikut ini penilaian pasien terhadap harapan (EX) pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini:

**Tabel IV.9**

**Skor Penilaian Terhadap Harapan (EX)**

No	Atribut	Skor Per Atribut					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit	84	16	-	-	-	100
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	77	17	6	-	-	100
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit	72	20	8	-	-	100
4	Kesopanan dan keramahan para petugas	69	25	6	-	-	100
5	Ketepatan waktu pelayanan	70	23	7	-	-	100
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan	77	18	5	-	-	100
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat	80	15	5	-	-	100
8	Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit	76	16	8	-	-	100

Sumber : Hasil olahan quisioner, 2010



Berdasarkan tabel IV.3 diatas maka di dapat skor penilaian konsumen terhadap harapan (EX) sebagai berikut:

a. Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(84 \times 5) + (16 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{420 + 64 + 0 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{484}{100} = 4,84
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

b. Kebersihan dan kenyamanan ruangan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(77 \times 5) + (17 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{385 + 68 + 18 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{471}{100} = 4,71
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

c. Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(72 \times 5) + (20 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{360 + 80 + 24 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{464}{100} = 4,64
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

d. Kesopanan dan keramahan para petugas

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(69 \times 5) + (25 \times 4) + (6 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{345 + 100 + 18 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{463}{100} = 4,63
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

e. Ketepatan waktu pelayanan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(70 \times 5) + (23 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{350 + 92 + 21 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{463}{100} = 4,63
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

f. Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(77 \times 5) + (18 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{385 + 72 + 15 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{472}{100} = 4,72
 \end{aligned}$$

Artinya, atribut ini pasien merasa setuju

**g. Perawatan yang diberikan cepat dan tepat**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(80 \times 5) + (15 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{400 + 60 + 15 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{475}{100} = 4,75
 \end{aligned}$$

**Artinya, atribut ini pasien merasa setuju**

**h. Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit**

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(76 \times 5) + (16 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{100} \\
 &= \frac{380 + 64 + 24 + 0 + 0}{100} \\
 &= \frac{468}{100} = 4,68
 \end{aligned}$$

**Artinya, atribut ini pasien merasa setuju**

**Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rata-rata indeks diatas  
maka dapat lebih jelas dilihat pada tabel IV.4 berikut ini :**

**Tabel IV.10****Rata-rata Indeks Harapan (EX)**

No	Atribut	Nilai Kepentingan
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit	4,84
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,71
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit	4,64
4	Kesopanan dan keramahan para petugas	4,63
5	Ketepatan waktu pelayanan	4,63
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan	4,72
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat	4,75
8	Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit	4,68
<b>Total</b>		<b>37,6</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>4,7</b>

Berdasarkan perhitungan diatas, skor tertinggi untuk atribut ke 1 dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit dengan skor yaitu 4,84 artinya harapan akan atribut ini merupakan harapan yang tertinggi untuk diwujudkan oleh pihak rumah sakit sedangkan atribut ke 4 dan 5 yaitu kesopanan dan keramahan para petugas dan ketepatan waktu pelayanan mendapat skor terendah yaitu 4,63 berarti mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

### 3. Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan dan Rata-rata Indeks Kepuasan Pelanggan

Adapun alat analisis yang digunakan yaitu pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung indikator-indikator yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (pasien) RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dilihat pada tabel IV.5 berikut ini :

**Tabel IV.11**

#### Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

No	Atribut	PP	EX	IKP
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit	4,64	4,84	-0,2
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,69	4,71	-0,02
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit	4,59	4,64	-0,05
4	Kesopanan dan keramahan para petugas	4,65	4,63	0,02
5	Ketepatan waktu pelayanan	4,82	4,63	0,19
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan	4,54	4,72	-0,18
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat	4,32	4,75	-0,43
8	Prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit	4,38	4,68	-0,3
Total		36,63	37,6	-0,97
Rata-rata		4,57	4,7	-0,13

Sumber : Hasil olahan quisioner, 2010

Berdasarkan tabel IV.5 diatas menjelaskan indeks kepuasan pelanggan untuk setiap atribut sebagai berikut:

- 1) Atribut dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,2 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammmad Hoesin Palembang, karena pengetahuan dokter kurang tepat dalam mendiagnosis penyakit pasien.
- 2) Atribut kebersihan dan kenyamanan ruangan menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,02 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammmad Hoesin Palembang, karena kurangnya tempat pembuangan sampah dan tenaga kebersihan, juga kerapian dan kenyamanan pada ruangan tunggu yang kurang sehingga pasien tidak puas pada atribut ini.
- 3) Atribut kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,05 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammmad Hoesin Palembang, karena peralatan yang diberikan tidak dilakukan secara alternatif.
- 4) Atribut kesopanan dan keramahan para petugas menunjukkan nilai IKP adalah sebesar 0,02 artinya pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammmad Hoesin Palembang, karena pelayanan yang sopan dan keramahan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pasien puas pada atribut ini.

- 5) Atribut ketepatan waktu pelayanan menunjukkan nilai IKP adalah sebesar 0,19 artinya pelanggan merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, karena pelayanan pada saat pasien membutuhkan cepat dan tepat.
- 6) Atribut pengobatan dan pelayanan pemeriksaan menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,18 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, karena tindakan dalam menangani keluhan-keluhan pasien kurang cepat dilakukan oleh pihak rumah sakit.
- 7) Atribut perawatan yang diberikan cepat dan tepat menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,43 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, karena pada pasien membutuhkan perawatan yang diberikan kurang cepat dan tepat.
- 8) Atribut prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit menunjukkan nilai IKP adalah sebesar -0,3 artinya pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, karena tindakan dalam menangani prosedur penerimaan pasien kurang cepat dilakukan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan uraian sebelumnya terlihat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pelanggan pada paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang berada pada tingkat kurang puas terhadap kinerja yang

diberikan paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil berbagai atribut yang menunjukkan kepuasan tertinggi adalah pada atribut ketepatan waktu pelayanan yang menunjukkan nilai sebesar 0,19 sedangkan kepuasan terendah adalah pada atribut kebersihan dan kenyamanan ruangan yang menunjukkan nilai sebesar -0,02.

Hasil pertanyaan terbuka dari kuisioner yang diberikan penulis pada responden (pelanggan) paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menunjukkan bahwa pelanggan yang menyatakan sangat puas pada pelayanan oleh Rumah Sakit sebanyak 30 responden sedangkan pelanggan yang dinyatakan cukup puas 30 responden dan pelanggan yang menyatakan tidak puas sebanyak 40 responden. Ini berarti bahwa pelanggan yang menginap di paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menunjukkan dimana pelanggan merasa tidak puas melalui perhitungan indeks kepuasan pelanggan (IKP) rata-rata skor IKP sebesar -0,13. Hal ini dapat dilihat dari 8 atribut kepuasan yang menunjukkan dari hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan didapat kepuasan pelanggan tertinggi ada pada atribut ke 5 yaitu ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang mendapat skor 0,19 artinya pelanggan merasa puas dengan pelayanan pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang pada atribut tersebut, sedangkan kepuasan pelanggan terendah ada pada atribut ke 2 yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan dengan skor -0,02 artinya pelanggan merasa tidak puas pada pihak RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang kurang cepat dalam memberikan tindakan dan tidak memperhatikan kebersihan dan kenyamanan dilingkungan rumah sakit.

#### **B. Saran**

1. Hendaknya RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang meningkatkan 2 atribut ini yaitu kesopanan dan keramahan para petugas dan ketepatan

waktu pelayanan di lingkungan rumah sakit agar pasien tetap merasa puas.

2. Hendaknya RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang meningkatkan 6 atribut yang belum menghasilkan kepuasan yaitu dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit, pengobatan dan pelayanan pemeriksaan, perawatan yang diberikan cepat dan tepat, prosedur penerimaan pasien cepat di rumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dhinawan. 2003. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sukajadi Kecamatan Prabumulih Timur. (Tidak dipublikasikan)**
- Fandy Tjiptono. 2001. Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Penerbit Andi Yogyakarta.**
- Fandy Tjiptono. 2002. Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Andy Yogyakarta, Yogyakarta.**
- Fandy Tjiptono. 2007. Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur.**
- Husein Umar. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, JBRC, Jakarta.**
- Juhuriya. 2004. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sukarame Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. (Tidak dipublikasikan)**
- Kotler dan Armstrong, Gary. Ahli Bahasa Hendra Teguh dan Roni, A. Rusli. 2000. Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 2. Penerbit Intermedia. Jakarta.**
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen, Edisi Pertama, Penerbit BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.**
- Rambat Lupiadi. 2001. Manajemen Pelayanan Jasa, Edisi 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.**
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.**

**Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis, Edisi Kedelapan, Penerbit Alfabeta, Bandung.**

**Sumardi Suryabrata. 2003. Metodologi Penelitian, Edisi Kedua, Cetakan Empat Belas, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.**

**Wawan Septiawan. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. (Tidak dipublikasikan)**

**<http://ibnuudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html> (Ibnu's Blog)**

**<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html> (KumpulBlogger.com-Labels : Manajemen Pemasaran)**

**<http://blog.unila.ac.id/satriabangsawan/2009/08/27/konsep-perilaku-konsumen/>  
(Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si)**

**<http://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-konsep-definisi-pemasaran/> (Abdul Majid)**



---

**DAFTAR PERTANYAAN**

**PENELITIAN UNTUK BAHAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

Objek Penelitian : Pasien RSUP Dr. Mohammad Hoesin  
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Paviliun RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

**A. Petunjuk Pengisian**

Berikan tanda (x) pada pertanyaan yang sesuai dengan penilaian anda sebagai konsumen terhadap pelayanan pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

**B. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin

- a. Perempuan
- b. Laki-laki

2. Pendidikan Terakhir

- a. SMP
- b. SMU
- c. Diploma
- d. S1
- e. S2

3. Usia

- a. 15 – 25 Tahun
- b. 26 – 35 Tahun
- c. 36 – 45 Tahun
- d. Diatas 46 Tahun

4. Pekerjaan

- a. Pelajar/Mahasiswa
- b. PNS
- c. Wiraswasta
- d. Ibu Rumah Tangga



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI

c. Pegawai Swasta

f. Lain-lain (sebutkan)

5. Penghasilan

- a. Dibawah Rp. 500.000,00
- b. Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00
- c. Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00
- d. Diatas Rp. 1.500.000,00

6. Berapa kali anda datang ke RSUP Dr. Mohammad Hoesin

- a. 1 kali
- b. 2 – 3 kali
- c. 4 – 5 kali
- d. Lebih dari 5 kali

C. Pertanyaan

1. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja RSUP Dr. Mohammad  
Hoesin

No	Pertanyaan	Kinerja				
		Sangat Baik	Baik	Netral	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit					
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan					
3	Kelengkapan alat-alat medis di rumah sakit					
4	Kesopanan dan keramahan para petugas					
5	Ketepatan waktu pelayanan					
6	Pengobatan dan pelayanan pemeriksaan					
7	Perawatan yang diberikan cepat dan tepat					
8	Prosedur penerimaan pasien cepat dirumah sakit					



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI**

**2. Penilaian Konsumen terhadap Harapan RSUP Dr. Mohammad  
Hoesin**

No	Pertanyaan	Harapan				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Seharusnya dokter mempunyai pengetahuan dalam mendiagnosis penyakit					
2	Seharusnya ruangan bersih dan nyaman					
3	Seharusnya alat-alat medis dirumah sakit lengkap					
4	Seharusnya para petugas sopan dan ramah					
5	Seharusnya pelayanan tepat waktu					
6	Seharusnya pengobatan dan pelayanan pemeriksaan baik					
7	Seharusnya perawatan yang diberikan cepat dan tepat					
8	Seharusnya prosedur penerimaan pasien cepat dirumah sakit					

No Responden (.....)



**DEPARTEMEN KESEHATAN R.I.**  
**DIREKTORAT JENDERAL BINA PELAYANAN MEDIK**  
**RSUP. Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**



Jl. Jend. Sudirman Km. 3,5  
Palembang

Telp. 0711-354 088  
Fax. 0711-351318

Nomor : DL.02.02.3.1.2045  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

**Kepada Yth.**  
**Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang**  
**di-**  
**Palembang**

Dengan hormat,

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang  
Nomor : 377/G-17/FE-UMP/XII/2009, maka dengan ini sampaikan bahwa Mahasiswa Bapak :

Nama : Rani CB Oktarina  
NIM : 21 2006 096  
Institusi : FE Universitas Muhammadiyah Palembang

Kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas benar telah melakukan penelitian di Rumah sakit Dr. Moh. Hoesin Palembang dari tanggal 9 s.d 15 Februari 2010 guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pembuatan Skripsi dengan judul : "Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Paviliun di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang "

Atas kerjasamanya diucapkan terimakasih

Palembang, 6 Maret 2010  
Ka. Bag. Pendidikan & Penelitian,  
Ka. Sub. Bag. Penelitian



Taufik.S.sos.M.kes  
NIP. 1961 01 21 1986 03 1 005



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**



JURUSAN

JURUSAN MANAJEMEN (S1)

JURUSAN AKUNTANSI (S1)

MANAJEMEN PEMASARAN (D III)

IZIN PENYELENGGARAAN

: No 3450/D/T/2005

: No 3449/D/T/2005

: No 1611/D/T/2005

AKREDITASI

No 015/BAN-PT/Ak-VII/S1/VIII/2003 (B)

No 020/BAN-PT/Ak-IX/S1/X/2005 (B)

No 003/BAN-PT/Ak-IV/Dpi-III/V/2004 (B)

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu ☎(0711) 511488 Facsimile 518018 Palembang 30263



**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Hari / Tanggal : Rabu, 03 Maret 2010  
Waktu : 13.00 WIB  
Nama : **RANI CB OKTARINA**  
NIM : 21 2006 096  
Jurusan : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : **TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PAVILIUN RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

**TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1.	Juairiah, SE. M.Si	Pembimbing	11 MARET 2010	
2.	Kholillah, Hj. SE. M.Si	Ketua Penguji	12 MARET 2010	
3.	Ervita Safitri, SE. M.Si	Anggota Penguji I	10 MARET 2010	
4.	Juairiah, SE. M.Si	Anggota Penguji II	11 MARET 2010	

Palembang,     Maret 2010  
An. Dekan  
Ketua Jurusan Manajemen



Arniza Nilawati, SE. MM



# KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : RANI GR OKTARINA

PEMBIMBING : JUAIRIAH, SE, MSi

NIRM/NIM : 212006096

KETUA :

JURUSAN : MANAJEMEN

ANGGOTA :

JUDUL SKRIPSI : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PAVILIUN RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

NO	TGL / BL / TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	19 JANUARI '10	Bab I	<i>[Signature]</i>		perbaikan
2	21 JANUARI '10	Bab I, II	<i>[Signature]</i>		perbaikan
3	23 JANUARI '10	Bab II	<i>[Signature]</i>		perbaikan
4	26 JANUARI '10	Bab III, III	<i>[Signature]</i>		perbaikan
5	27 JANUARI '10	Bab III	<i>[Signature]</i>		perbaikan
6	28 JANUARI '10	Bab IV, V	<i>[Signature]</i>		perbaikan
7	02 FEBRUARI '10	Bab IV, V	<i>[Signature]</i>		perbaikan
8	05 FEBRUARI '10	Bab IV, V	<i>[Signature]</i>		perbaikan
9	15 FEBRUARI '10	Bab IV, V	<i>[Signature]</i>		perbaikan
10	17 FEBRUARI '10	Bab I, II, III, IV, V	<i>[Signature]</i>		perbaikan
11					
12					
13					
14					
15					
16					

### CATATAN

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

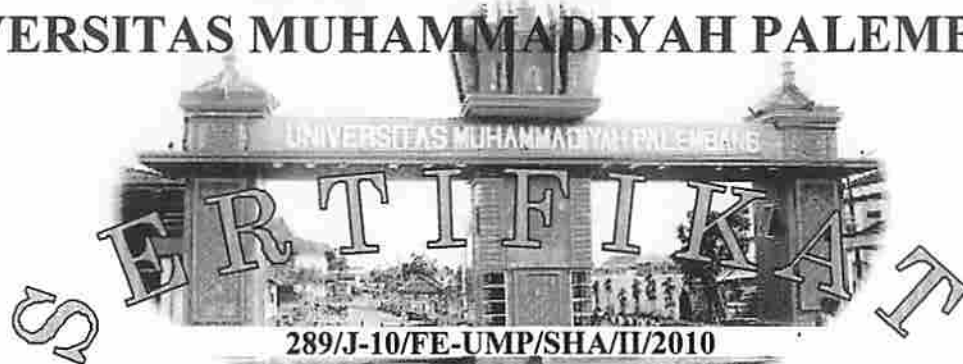
Dikeluarkan di : Palembang  
Pada tanggal : 17 / 02 / 2010



*[Signature]*  
ARNIZA NILAWATI, SE, MM



FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : RANI CB OKTARINA  
NIM : 212006096  
JURUSAN : Manajemen



Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an  
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang  
Dengan Predikat **MEMUASKAN**

Palembang, 17 Februari 2010

*Unggul dan Islami*



an. Dekan  
Pembantu Dekan IV

Dr. Antoni

# DAFTAR NILAI

NAMA : RANI CB OKTARINA  
 NIM : 212006096

NO	NAMA SURAT	SKOR	NILAI
1	AL-FAJR	60	
2	AL-BALAD	70	
3	ASY-SYAM	70	
4	AL-LAIL	70	
5	AD-DHUHA	70	
6	AL-INSYRAH	70	
7	AT-TIN	80	
8	AL-ALAQ	70	
9	AL-QADAR	80	
10	AL-BAIYNAH	70	
11	AL-ZALZALAH	80	
12	AL-ADYAT	80	
13	AL-QARI'AH	80	
14	AT-TAKATSUR	80	
15	AL-ASHR	80	
16	AL-HUMAZAH	70	
17	AL-FIL	75	
18	QURAI SY	70	
19	AL-MA'UN	80	
20	AL-KAUTSAR	80	
21	AL-KAFIRUN	80	
22	AN-NASHR	80	
23	AL-LAHAB	80	
24	AL-IKHLAS	80	
25	AL-FALAQ	80	
26	AN-NAS	80	
NILAI RATA - RATA		76	

PREDIKAT = MEMUASKAN

# DAFTAR NILAI

NAMA : RANI CB OKTARINA  
 NIM : 212006096

NO	NAMA SURAT	SKOR	NILAI
1	AL-FAJR	60	
2	AL-BALAD	70	
3	ASY-SYAM	70	
4	AL-LAIL	70	
5	AD-DHUHA	70	
6	AL-INSYRAH	70	
7	AT-TIN	80	
8	AL-ALAQ	70	
9	AL-QADAR	80	
10	AL-BAYTNAH	70	
11	AL-ZALZALAH	80	
12	AL-ADYAT	80	
13	AL-QARFAH	80	
14	AT-TAKATSUR	80	
15	AL-ASHR	80	
16	AL-HUMAZAH	70	
17	AL-FIL	75	
18	QURAIY	70	
19	AL-MAJUN	80	
20	AL-KAUTSAR	80	
21	AL-KAFIRUN	80	
22	AN-NASHR	80	
23	AL-LAHAB	80	
24	AL-KHLAS	80	
25	AL-FALAQ	80	
26	AN-NAS	80	
NILAI RATA - RATA		76	

PREDIKAT = MEMUASKAN

# DAFTAR NILAI

NAMA : RANI CB OKTARINA  
NIM : 212006096

NO	NAMA SURAT	SKOR NILAI
1	AL-FAJR	60
2	AL-BALAD	70
3	ASY-SYAM	70
4	AL-LAIL	70
5	AD-DHUHA	70
6	AL-INSYIRAH	70
7	AT-TIN	80
8	AL-ALAQ	70
9	AL-QADAR	80
10	AL-BAIYINAH	70
11	AL-ZALZALAH	80
12	AL-ADIYAT	80
13	AL-QAR'AH	80
14	AT-TAKATSUR	80
15	AL-ASHR	80
16	AL-HUMAZAH	70
17	AL-FIL	75
18	QURAI SY	70
19	AL-MA'UN	80
20	AL-KAUTSAR	80
21	AL-KAFIRUN	80
22	AN-NASHR	80
23	AL-LAHAB	80
24	AL-IKHLAS	80
25	AL-FALAQ	80
26	AN-NAS	80
<b>NILAI RATA - RATA</b>		<b>76</b>

**PREDIKAT = MEMUASKAN**