

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK CENTRAL MEDIKA BEKASI
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

SKRIPSI



Oleh:

IZMI HILDA ARDHANA

202010215216

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK CENTRAL MEDIKA BEKASI
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

SKRIPSI



Oleh:

IZMI HILDA ARDHANA

202010215216

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Central Medika
Bekasi Menggunakan Metode *Service
Quality (SERVQUAL)*

Nama Mahasiswa : Izmi Hilda Ardhana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215216

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2023

Jakarta, 25 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Dra Ismaniah, M.M.
NIDN 0309036503

Tubagus Hedi S, S.T., M.M.
NIDN 0413117602

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Central
Medika Bekasi Menggunakan Metode
Service Quality (SERVQUAL)

Nama Mahasiswa : Izmi Hilda Ardhana

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215216

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 18 Juli 2023

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent M, S.T., M.T.
NIDN 0309098501

Penguji I : Murwan Widyantoro, S.Pd., M.T.
NIDN 0301048601

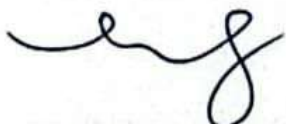
Penguji II : Dr. Dra. Ismaniah, M.M.
NIDN 0309036503

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905


Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Central Medika Bekasi Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain terkecuali pengutipan dari jurnal sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Kampus Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



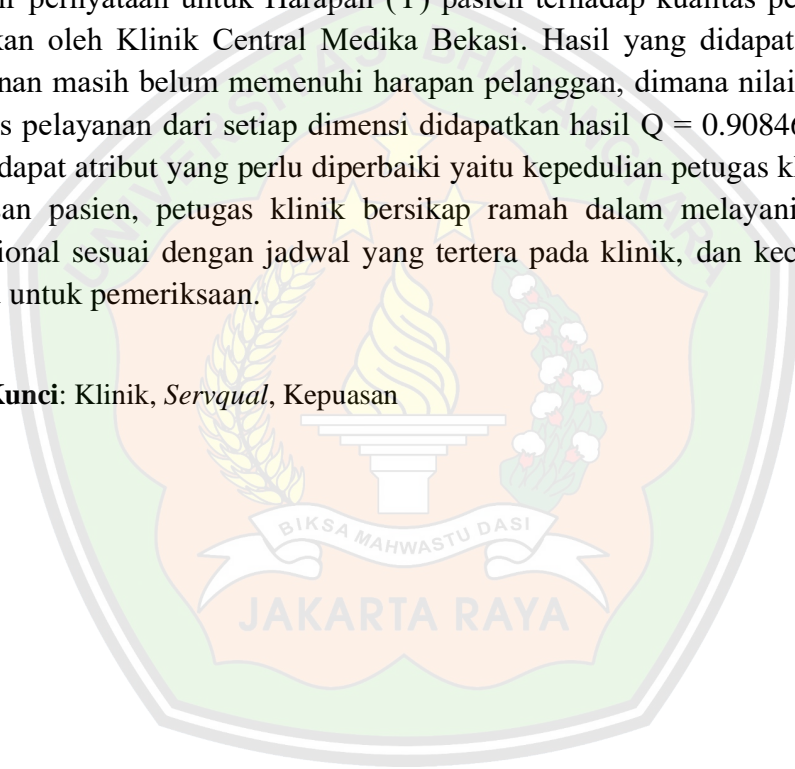
Izmi Hilda Ardhana
202010215216

RINGKASAN

Izmi Hilda Ardhana. 202010215216. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Central Medika Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*).

Service Quality merupakan suatu metode yang menentukan tingkat kualitas pelayanan yang terdiri lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah berobat di Klinik Central Medika Bekasi. Dalam penelitian ini mengambil data sebanyak 99 responden dengan 20 butir pernyataan untuk Kenyataan (X) dan 20 butir pernyataan untuk Harapan (Y) pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Central Medika Bekasi. Hasil yang didapat dari kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan pelanggan, dimana nilai rata-rata dari kualitas pelayanan dari setiap dimensi didapatkan hasil $Q = 0.908464 < 1$. Selain itu, terdapat atribut yang perlu diperbaiki yaitu kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien, petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien, jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik, dan kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan.

Kata Kunci: Klinik, *Servqual*, Kepuasan

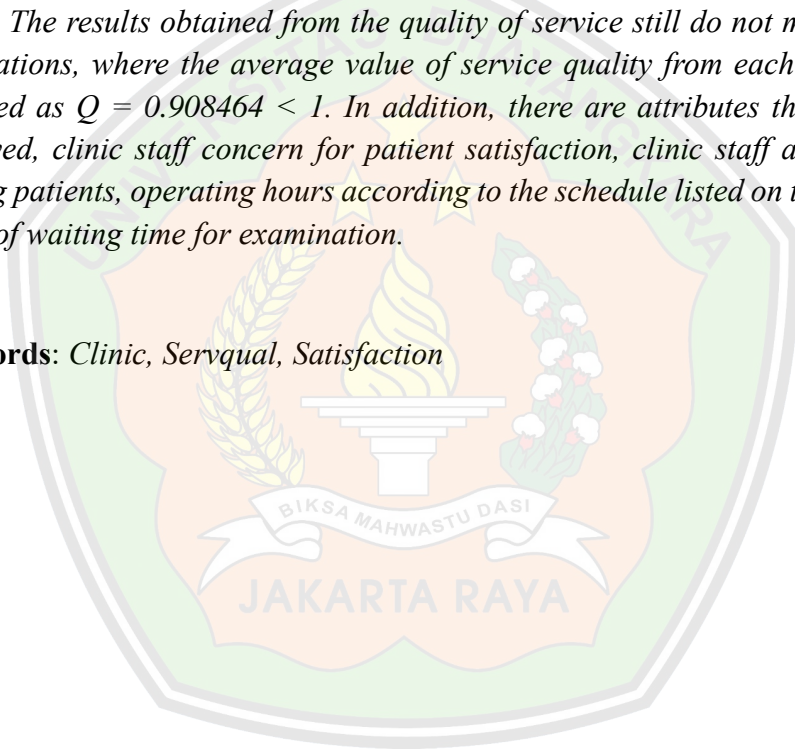


SUMMARY

Izmi Hilda Ardhana. 202010215216. *Analysis of Service Quality towards Patient Satisfaction at the Central Medika Clinic Using the Service Quality (Servqual) Method.*

Service Quality is a method that determines the level of service quality which consists of five dimensions, namely tangible (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), and empathy (empati). This study aims to determine the level of satisfaction of patients who have sought treatment at the Central Medika Bekasi Clinic. In this study, 99 respondents took data with 20 statement items for Reality (X) and 20 statement items for Expectations (Y) of patients on the quality of service provided by the Bekasi Central Medika Clinic. The results obtained from the quality of service still do not meet customer expectations, where the average value of service quality from each dimension is obtained as $Q = 0.908464 < 1$. In addition, there are attributes that need to be improved, clinic staff concern for patient satisfaction, clinic staff are friendly in serving patients, operating hours according to the schedule listed on the clinic, and speed of waiting time for examination.

Keywords: *Clinic, Servqual, Satisfaction*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izmi Hilda Ardhana
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215216
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK CENTRAL MEDIKA BEKASI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*

Beserta perangkat yang ada (apabila diperlukan) dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya sebagai pemilih hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : JAKARTA
Pada tanggal : 25 Juli 2024

Yang menyatakan,



Izmi Hilda Ardhana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan seluruh seha dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Central Medika Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*”. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat selesai karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, finansial, motivasi, serta kasih sayang yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Haris Hamdani, S.Pd.I., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama perkuliahan.
6. Bu Dr. Ismaniah, M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
7. Pak Tubagus Hedi Saepudin, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
8. Seluruh Dosen Fakultas Teknik beserta Staf Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

9. Putri Ayu Lestari dan Zuyyina Lutfiah Elmushfiroh selaku saudari penulis, yang juga merupakan lulusan dari Ubhara Jaya. Terima kasih atas dukungan, bantuan doa dan memberikan semangat penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Dwi Rizky Puti Raihan, Siti Azzahra dan Siti Nurazizah, yang telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan respon positif, motivasi, dukungan dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ketulusannya sampai sekarang.
11. Pemilik NIM 10190081, yang telah memberikan motivasi dan kontribusi baiknya selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan dalam menyelesaikan skripsi penulis hingga saat ini.
12. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2020, yang telah memberikan dukungan satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan teman-teman Asisten Laboratorium Fisika yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan untuk kritik dan saran yang membangun serta dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini agar bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 25 Juli 2024



Izmi Hilda Ardhana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PPUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.8 Metode Penelitian	6
1.9 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Klinik	8
2.1.1 Jenis Klinik	8
	x

2.1.2	Kewajiban Klinik.....	9
2.2	Kualitas Pelayanan	9
2.2.1	Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.3	Karakteristik Pelayanan	12
2.3	Kepuasan Konsumen	13
2.3.1	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.2	Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.4	Populasi	16
2.5	Sampel.....	16
2.6	Uji Validitas.....	16
2.7	Uji Reliabilitas.....	17
2.8	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	19
2.9	Diagram Kartesius	21
2.10	Peneliti Terdahulu.....	22
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Jenis Data Penelitian.....	26
3.2	Teknik Pengumpulan Data	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel	28
3.4	Kuesioner Penelitian.....	29
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	30
3.6	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	32
	BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33

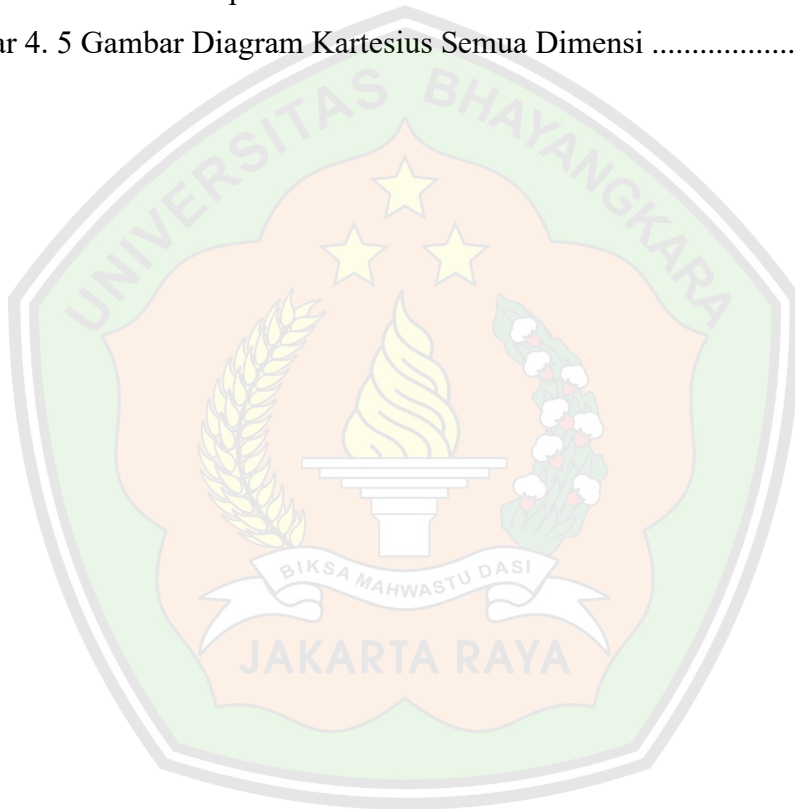
4.1	Pengumpulan Data.....	33
4.1.1	Deskripsi Lokasi	33
4.1.2	Deskripsi Responden	34
4.2	Pengolahan Data	34
4.2.1	Uji Validitas	34
4.2.2	Uji Reliabilitas	35
4.3	Analisis dan Pembahasan	36
4.3.1	Karakteristik Responden.....	36
4.3.2	Analisis Jumlah Tanggapan Responden	38
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	46
4.3.4	Perhitungan Kualitas Pelayanan	48
4.3.5	Diagram Kartesius Keseluruhan	50
4.3.6	Usulan Perbaikan	54
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Pasien di Klinik Central Medika Bekasi Tahun 2024.....	2
Tabel 2. 1 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Kuesioner Penelitian	29
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4. 3 Kenyataan Responden Terhadap Dimensi Bukti Nyata	39
Tabel 4. 4 Kenyataan Responden Terhadap Dimensi Keandalan.....	40
Tabel 4. 5 Kenyataan Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	40
Tabel 4. 6 Kenyataan Responden Terhadap Dimensi Jaminan	41
Tabel 4. 7 Kenyataan Responden Terhadap Dimensi Empati	42
Tabel 4. 8 Harapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Nyata.....	43
Tabel 4. 9 Harapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan	43
Tabel 4. 10 Harapan Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan	44
Tabel 4. 11 Harapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan	45
Tabel 4. 12 Harapan Responden Terhadap Dimensi Empati.....	45
Tabel 4. 13 Perhitungan Gap Keseluruhan.....	46
Tabel 4. 14 Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	49
Tabel 4. 15 Hasil Penilaian Kenyataan dan Harapan	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Asuransi.....	38
Gambar 4. 5 Gambar Diagram Kartesius Semua Dimensi	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Nilai Kuesioner Responden dari Data Tabulasi Variabel X

Lampiran 3. Nilai Kuesioner Responden dari Data Tabulasi Variabel Y

Lampiran 4. Instrumen Penelitian dari R Tabel

Lampiran 5. Instrumen Penelitian dari Uji Validitas Kenyataan (X)

Lampiran 6. Instrumen Penelitian dari Uji Validitas Harapan (Y)

Lampiran 7. Instrumen Penelitian dari Uji Validitas Reliabilitas

Lampiran 8. Plagiarisme

Lampiran 9. Biodata Mahasiswa

Lampiran 10. Kartu Bimbingan Mahasiswa

