

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RUMAH SAKIT BINA KASIH PEKANBARU DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN CSI**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada  
Jurusan Teknik Industri

Oleh

**IDRIANSYAH**  
**10352023004**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2010**

# **ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH PEKANBARU DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN CSI**

**IDRIANSYAH**  
**NIM : 10352023004**

Tanggal Sidang : 26 November 2010

Tanggal Wisuda : 24 Februari 2011

Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

## **ABSTRAK**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis atau mengetahui dua hal penting. Pertama, untuk mengetahui kepuasan pasien dengan menggunakan metode Servqual dan CSI pada RS. Bina Kasih Pekanbaru. Sedangkan yang kedua adalah untuk mengusulkan langkah-langkah perbaikan apa saja yang dapat dilakukan pihak manajemen RS. Bina kasih untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien. Hasil penelitian yang dilaksanakan pada RS. Bina Kasih dengan menggunakan metode Serqual dan Csi menunjukkan bahwa pasien "telah puas" dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak RS, tetapi ada beberapa variabel pada metode Servqual yang dirasakan pasien rumah sakit masih kurang. Langkah perbaikan yang nyata dan mutlak dilaksanakan oleh pihak manajemen RS. Bina kasih pekanbaru adalah mengevaluasi kembali variabel-variabel biasa yang berada pada kondisi kurang baik.hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dan kondisi dilapangan bahwa kondisi lahan parkir bagi pasien atau pelanggan pada saat ini sangat sempit dan tidak layak lagi, untuk itu pihak manajemen RS. Bina kasih Pekanbaru harus lebih peka dan membuka diri serta tanggap terhadap saran, kritikan serta keluhan dari pelanggan sehingga dapat diketahui secara jelas apa harapan atau kebutuhan yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan tersebut. Terakhir, pihak manajemen RS. Bina Kasih Pekanbaru juga harus meningkatkan kenyamanan para pasien dalam menerima layanan jasa kesehatan di RS. Bina Kasih tersebut.

***Kata kunci*** : Analisa Servqual, CSI, Kepuasan Pelanggan

## DAFTAR ISI

<b>BAB</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-2
1.3 Tujuan .....	I-2
1.4 Manfaat Penelitian .....	I-3
1.5 Batasan Masalah .....	I-3
1.6 Posisi Penelitian .....	I-3
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-4
<b>II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian jasa .....	II-1
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	II-2
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	II-3
2.2 Pengertian Kualitas .....	II-6
2.3 Pengertian Kualitas jasa .....	II-6
2.3.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	II-8
2.3.2 Menilai Kualitas Jasa.....	II-11

2.4	Kepuasan Pelanggan	II-14
2.4.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-15
2.5	Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Jasa	II-17
2.6	Kuesioner	II-19
2.7	Pengukuran dan Penyusunan Skala	II-21
2.8	Metode Sampling	II-25
2.9	Metode Statistik	II-28
2.9.1	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	II-28
2.9.2	Uji Kecukupan Data	II-28
2.9.3	Uji Validitas	II-29
2.9.4	Uji Reliabilitas	II-30
2.10	Metode Servqual	II-31
2.10.1	Perhitungan Nilai Servqual	II-33
2.11	Customer Satisfaction Index ( <i>CSI</i> )	II-34

### III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan	III-1
3.2	Studi Pustaka	III-1
3.3	Perumusan Masalah	III-1
3.4	Tujuan	III-2
3.5	Pembuatan Kuesioner	III-2
3.5.1	Penetapan Variabel	III-2
3.5.2	Daftar Pertanyaan Kuesioner	III-2
3.5.3	Menentukan Skala	III-5
3.6	Pilot Studi	III-5
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-6
3.6.2	Uji Validitas	III-6
3.6.3	Uji Reliabilitas	III-6
3.7	Teknik Sampling	III-7
3.8	Teknik Pengumpulan Data	III-7
3.8.1	Data Primer	III-7
3.8.2	Data Sekunder	III-7

3.8.3	Metode Pengumpulan Data.....	III-10
-------	------------------------------	--------

#### **IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data .....	IV-1
4.1.1	Data Internal Perusahaan .....	IV-1
4.1.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	IV-1
4.1.1.2	Struktur Organisasi .....	
4.1.2	Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan RS Bina Kasih ....	IV-2
4.1.3	Pengumpulan Data untuk Pengolahan Data .....	IV-3
4.1.3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	IV-4
4.1.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	IV-7
4.1.3.3	Populasi dan Sampel .....	IV-9
4.2	Pengolahan Data .....	IV-10
4.2.1	Metode Servqual .....	IV-10
4.2.2.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	IV-10
4.2.2.2	Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelanggan...	IV-11
4.2.2.3	Pengukuran Tingkat Kesenjangan .....	IV-12
4.3	Pengolahan Data dengan Menggunakan CSI .....	IV-14
4.3.1	Menentukan Mean Importance Score .....	IV-14
4.3.2	Membuat Weight Faktor .....	IV-15
4.3.3	Membuat Weight Score .....	IV-16
4.3.4	Menentukan CSI.....	IV-17

#### **V ANALISA**

5.1	Analisa Perhitungan Nilai Servqual .....	V-1
5.1.1	Analisa Perhitungan Nilai Servqual Setiap Dimensi .....	V-4
5.1.2	Analisa Perhitungan Nilai Servqual Gap Setiap Dimensi...	V-7
5.1.2.1	Dimensi Tangible.....	V-8
5.1.2.2	Dimensi Reliability.....	V-10
5.1.2.3	Dimensi Responsive.....	V-12
5.1.2.4	Dimensi Assurance .....	V-13
5.1.2.5	Dimensi Emphaty.....	V-15
5.2	Analisa Perhitungan Nilai CSI .....	V-16

**VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan ..... VI-1

6.2 Saran ..... VI-2

**DAFTAR PUSTAKA**

*Lampiran* .....

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Jumlah Pasien .....	I-2
1.2 Rekapitulasi Posisi Penelitian.....	I-4
2.1 Hubungan Antara 10 Dimensi Kualitas Jasa Dengan 5 Dimensi Pokok Kualitas Jasa .....	II-10
2.2 Contoh skala likert.....	II-22
3.1 Data atribut kuisioner .....	III-2
3.2 Dimensi Kualitas Tangible .....	III-3
3.3 Dimensi Kualitas Reliability.....	III-3
3.4 Dimensi Kualitas Responsive.....	III-4
3.5 Dimensi Kualitas Assurance.....	III-4
3.6 Dimensi Kualitas Emphaty .....	III-4
3.7 Kategori Jawaban Menurut Skala Likert .....	III-5
4.1 Identifikasi Keinginan Konsumen .....	IV-4
4.2 Dimensi Kualitas Tangible .....	IV-5
4.3 Dimensi Kualitas Reliability.....	IV-6
4.4 Dimensi Kualitas Responsive.....	IV-6
4.5 Dimensi Kualitas Assurance.....	IV-6
4.6 Dimensi Kualitas Emphaty .....	IV-7
4.7 Output Uji Validitas Kuesioner .....	IV-7
4.8 Output Uji Reliabilitas Kuesioner .....	IV-8
4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	IV-10
4.10 Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	IV-12
4.11 Perhitungan Nilai Servqual Gap untuk Setiap Dimensi .....	IV-13
4.12 Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi Servqual .....	IV-14
4.13 Rekapitulasi Nilai Harapan Tiap Konsumen .....	IV-15
4.14 Rekapitulasi Nilai Atribut Kepentingan .....	IV-16
4.15 Rekapitulasi Nilai WS .....	IV-16
5.1 Nilai Servqual Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan .....	V-4
5.2 Perhitungan Nilai Servqual Gap untuk Setiap Dimensi .....	V-7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang Masalah**

Tingkat persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini, menyebabkan dunia kerja menuntut tersedianya tenaga kerja yang berkualitas. Tenaga kerja adalah sebagai salah satu faktor yang dituntut dapat menguasai pekerjaannya dengan baik, terampil dan profesional.

Teknologi adalah faktor terpenting dalam dunia usaha untuk mendapatkan hasil / kualitas produk yang dihasilkan akan tetapi perusahaan harus memiliki nilai lebih, bukan hanya sekedar teknologi yang harus bagus akan tetapi pelayanan yang diberikan juga harus memuaskan. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting di sebuah perusahaan, tidak kalah pentingnya dengan teknologi. Pelayanan yang baik merupakan hal yang tidak dimiliki oleh setiap perusahaan yang memiliki teknologi yang bagus, akan tetapi perusahaan dapat memiliki pelayanan yang baik dengan cara mengatur manajemen didalam perusahaan dengan melihat tingkat kepuasan konsumen perusahaan itu.

Ada kesadaran bahwa kepuasan konsumen itu sangat penting guna menjamin kelangsungan hidup suatu perusahaan, maka perusahaan merasa perlu untuk memenuhi segala keinginan dan harapan konsumen.

Semakin bertumbuhnya perusahaan-perusahaan dengan bergerak di bidang penjualan makanan ataupun barang-barang akan membuat persaingan semakin ketat. Pertumbuhan jumlah masyarakat dan pertumbuhan ekonomi yang pesat juga mempengaruhi daya beli masyarakat yang semakin meningkat ini membuat perusahaan-perusahaan mengadakan usaha-usaha untuk menarik konsumen dengan cara menjual produk yang beraneka ragam, harga yang lebih murah, fasilitas –fasilitas dan pelayanan konsumen, yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan konsumen.



Persaingan dibidang penjualan barang (distributor) bukan hal yang baru. Dimana jumlah perusahaan yang memberikan mutu pelayanan yang baik bagi konsumen sangat banyak, serta proses pelayanan yang beranekaragam yang ditawarkan. Begitu juga permintaan konsumen untuk menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat memuaskan konsumen. Hal ini membuka peluang bagi setiap perusahaan untuk dapat memberikan mutu pelayanan yang lebih unggul dari para pesaingnya. Dalam meningkatkan volume penjualan, perusahaan harus tahu hal-hal yang perlu dilakukan dalam bersaing dengan perusahaan yang lain terutama untuk mendapat perhatian dari konsumen. perusahaan berusaha untuk memenuhi kekurangan agar dapat memelihara pelanggannya dalam memenuhi tujuan utama bisnisnya.

Rumah Sakit Bina Kasih, merupakan rumah sakit yang diselenggarakan oleh swasta (*private hospital*) siap memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat tanpa membedakan latar belakang pasien, baik dari sisi ekonomi, etnik, suku, golongan dan yang lainnya.

Rumah Sakit Bina Kasih telah berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang profesional dan mewujudkan pelayanan yang senantiasa mengutamakan mutu dan kepuasan pasien terutama anak-anak, namun didalam kenyataannya sering mendapat keluhan dari pelanggan atau pasien. Keluhan pasien tentang kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bina kasih tampaknya masih menjadi kendala yang belum sepenuhnya dapat diatasi oleh pihak Rumah Sakit Bina Kasih.

Keluhan–keluhan dari pasien atau calon pasien rumah sakit menyebabkan kurang puasnya pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit, keluhan–keluhan tersebut antara lain kurangnya pelayanan dari perawat atau pihak rumah sakit dalam menangani pasien, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan pasien yang berdampak menurunnya jumlah pasien baru yang masuk juga pindah kerumah sakit lain, penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pasien tidak puas dan mengeluh.

Atas dasar uraian diatas, maka dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis memilih judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *CSI***”

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien

Tahun	pasien
2006	76.654
2007	80.830
2008	78.250
2009	79.200

*Sumber : Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru*

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah pasien Rumah Sakit Bina Kasih sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah Sakit dilihat dengan menggunakan metode *servqual*.
- b. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Sakit Bina kasih.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi dimensi keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Berwujud (*Tangible*).
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk perusahaan, memberikan informasi kepada perusahaan mengenai faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk penulis, penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada pada perusahaan serta untuk menambah wawasan.

#### 1.5 Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat terarah dan terkoordinasi diperlukan pembatasan masalah. Pembatasan tersebut yaitu : Penelitian ini difokuskan hanya pada masalah kepuasan pasien rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan menggunakan Metode *Servqual* dan *CSI*.

#### 1.6 Posisi Penelitian

Untuk melihat posisi peneliti dengan yang lainnya, akan ditampilkan pada Tabel di bawah ini :

Tabel 1.2 (Lanjutan) Posisi Penelitian Tugas Akhir

<b>Barry</b>	
Judul	Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) terhadap Kualitas Pelayanan Toserba (Studi Kasus: Borma Taman Kopo Indah)
Responden	Konsumen yang datang ke Toserba Borma Taman Kopo Indah minimal sebulan sekali dalam enam bulan terakhir
Lokasi	Jawa Barat, Bandung
Objek Penelitian	Toserba Borma
Variabel penelitian	Kualitas pelayanan jasa terhadap dimensi kualitas jasa : <i>tangibles, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy</i>

Tabel 1.1 (Lanjutan) Posisi Penelitian Tugas Akhir

<b>Much. Djunaidi, Tri Haryanto dan Eko Setiawan</b>	
Judul	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan <i>Fuzzy Service Quality</i> dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan
Responden	Pelanggan Puskesmas Kerjo
Lokasi	Karanganyar, Surakarta
Objek Penelitian	Puskesmas
Variabel penelitian	Persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang saat ini diberikan oleh pihak Puskesmas Kerjo
<b>Mutiara Andika</b>	
Judul	Usulan Perbaikan Produk Kue Kaastengels Menggunakan Metode <i>Conjoint Analysis</i> dan <i>Importance-Performance Matrix</i>
Responden	Konsumen kue kaastengels
Lokasi	Bandung
Objek Penelitian	J & C Cookies (kue kaastengels)
Variabel penelitian	Kebutuhan dan keinginan konsumen, serta tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.
<b>Idriansyah</b>	
Judul	Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan CSI
Responden	Konsumen RS. Bina Kasih Pekanbaru

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar laporan ini tersusun dengan baik maka perlu adanya suatu sistematika laporan di dalam penulisan, adapun sistematika laporannya adalah sebagai Berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang yang berkenaan dengan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, tujuan dari pembahasan mengenai pengukuran kepuasan pasien pada rumah sakit Bina Kasih serta batasan masalah terdapat dalam pembahasan tersebut.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Mencakup semua teori serta prinsip yang mendukung untuk penulisan laporan tugas akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ketiga ini berisi penjelasan tentang model yang akan digunakan serta langkah-langkah yang akan dilakukan dalam memecahkan masalah beserta *flow chart* pemecahan masalah

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Data diperoleh dari hasil survey pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, kemudian data yang ada diolah dengan menggunakan rumus-rumus dan metode-metode yang ada.

### **BAB V ANALISA**

Berisikan analisa-analisa tentang hasil pengolahan data yang dilakukan berdasarkan data yang ada.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil analisa serta saran yang diajukan penulis sebagai suatu masukan yang ditujukan kepada tempat penelitian yang bersangkutan.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

### **4.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ini terdiri dari dua bagian, yaitu pengumpulan data internal perusahaan dan pengumpulan data untuk perhitungan *Servqual* Gap Analisis dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

#### **4.1.1 Data Internal Perusahaan**

Data internal perusahaan adalah data yang berhubungan dengan *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru sebagai obyek penelitian. Yang termasuk didalam data internal perusahaan adalah sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

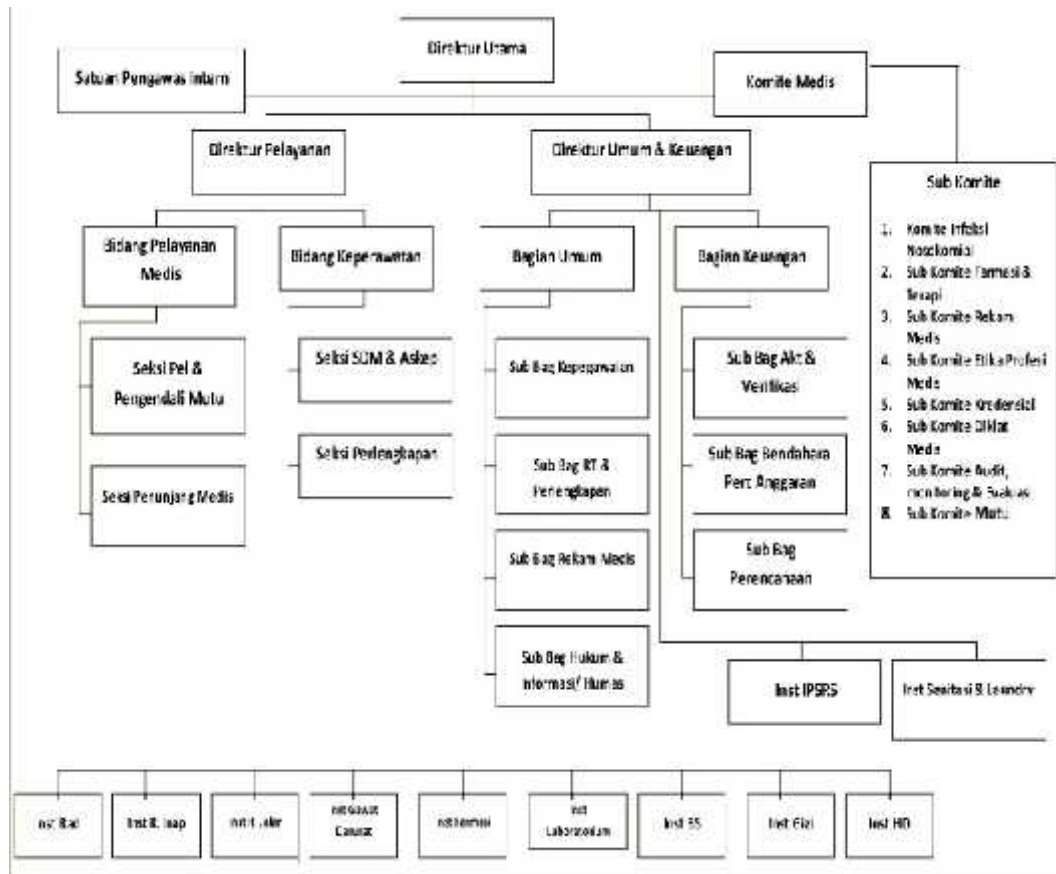
##### **4.1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

*Rumah Sakit Bina kasih* Pekanbaru yang beralamat di Jl. Samanhudi No. 3 Pekanbaru adalah sebuah salah satu rumah sakit swasta yang ikut berperan dalam pelayanan kesehatan dikota Pekanbaru pada khususnya dan provinsi Riau pada umumnya. Visi dari *Rumah Sakit Bina Kasih* adalah menjadi rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan prima di Pekanbaru, sedangkan Misi dari Rumah Sakit bina kasih yaitu :

- Memberikan pelayanan kesehatan terpadu sesuai dengan kebutuhan pelanggan/pasien.
- Melaksanakan pekerjaan dalam tim yang profesional, dinamis, inovatif dan berdedikasi tinggi.

##### **4.1.1.2 Struktur Organisasi**

Dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan dibutuhkan suatu kesatuan kerja sumber daya manusia dan dapat bekerja sama dalam suatu team work. Struktur organisasi *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut :



Sumber: Rumah Sakit Bina kasih Pekanbaru

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bina kasih Pekanbaru

#### 4.1.2 Pelaksanaan Pelayanan yang Diberikan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru menyadari bahwa salah satu kesuksesan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, untuk memuaskan konsumennya Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menjalankan usahanya.

Unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yaitu:

##### I. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru memberikan sejumlah fasilitas dan perlengkapan dalam upaya memuaskan konsumennya, meliputi:

- a. Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)

- b. Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran.
  - c. Kebersihan ruang tunggu.
  - d. Tingkat kenyamanan ruang tunggu (suhu, kebisingan dan pencahayaan).
  - e. Area lahan parkir yang memadai.
- II. Kehandalan (*Reliability*)
- a. Ketelitian pemeriksaan oleh perawat
  - b. Ketrampilan Check up kesehatan
  - c. Kecekatan perawat dalam melayani pasien
  - d. Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien
  - e. Kelengkapan alat kesehatan
  - f. Kecepatan pemeriksaan dokter
- III. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- a. Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien.
  - b. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien.
  - c. Biaya periksa terjangkau
- IV. Jaminan (*Assurance*)
- a. Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit
  - b. karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan pasien serta memberikan penjelasan yang baik.
  - c. Karyawan rumah sakit mempunyai profesionalisme yang tinggi seperti melayani pasien dengan cepat.
- V. Empati (*Empathy*)
- a. Kemudahan pendaftaran ketika berobat.
  - b. Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat.
  - c. Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat.

#### **4.1.3 Pengumpulan Data Untuk Pengolahan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang sedang berada di *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru, dan kuesioner langsung dikembalikan setelah responden selesai mengisi.



Kuesioner yang dinyatakan sah adalah kuesioner yang dikembalikan dengan pertanyaan yang terjawab semua, jawaban pertanyaan sesuai petunjuk, tidak ada jawaban yang kosong, tidak ada satu pertanyaan dengan jawaban ganda dan tidak ada lembaran pertanyaan yang hilang serta tidak rusak..

#### 4.1.3.1 Identifikasi Variabel-variabel Penelitian

Untuk mengidentifikasi keinginan konsumen dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan. Kuesioner pendahuluan berupa kuesioner terbuka yaitu kuesioner yang berisi pertanyaan yang tidak menyediakan alternatif jawabannya, sehingga para responden bebas memberikan jawaban. Kuesioner terbuka berisi tentang pertanyaan variabel apa saja yang mempengaruhi responden menggunakan jasa *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru?

Kuesioner pendahuluan ini disebarkan kepada responden pengguna jasa *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru, yaitu masyarakat yang cukup sering menggunakan jasa *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru. Tabel 4.1 berikut ini menampilkan variabel-variabel yang merupakan keinginan konsumen yang teridentifikasi.

Tabel 4.1 Identifikasi Keinginan Konsumen

No	Variabel
V1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, Koran, dll)
V2	Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran
V3	Kebersihan ruang tunggu
V4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (Suhu, Kebisingan dan Pencahayaan)
V5	Area lahan parkir yang memadai
V6	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat
V7	Ketrampilan check up kesehatan
V8	Kecekatan perawat dalam melayani pasien
V9	Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien
V10	Kelengkapan alat kesehatan
V11	Kecepatan pemeriksaan oleh dokter
V12	Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien
V13	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien.
V14	Biaya periksa terjangkau
V15	Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit
V16	Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik
V17	Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat

Lanjutan Tabel 4.1 Identifikasi Keinginan Konsumen

No	Variabel
V18	Kemudahan Pendaftaran ketika berobat
V19	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat
V20	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat

Berdasarkan kuesioner terbuka, maka diperoleh variabel-variabel yang mewakili kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru. Variabel-variabel tersebut diuraikan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yaitu *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Variabel-variabel tersebut diuraikan ke dalam lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut :

#### 1. *Tangible*

Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi (Parasuraman, et al., 1996). Variabel-variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Dimensi Kualitas *Tangible*

1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	
1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, Koran, dll)
2	Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran
3	Kebersihan ruang tunggu
4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (Suhu, Kebisingan dan Pencahayaan)
5	Area lahan parkir yang memadai

#### 2. *Reliability*

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Parasuraman, et al., 1996). Variabel-variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas *reliability* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Dimensi Kualitas *Reliability*

1. <i>Reliability</i> (Kemampuan)	
1	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat
2	Ketrampilan check up kesehatan
3	Kecekatan perawat dalam melayani pasien
4	Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien
5	Kelengkapan alat kesehatan
6	Kecepatan Pemeriksaan Dokter

3. *Responsiveness*

Keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap (Parasuraman, et al., 1996). Variabel-variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Dimensi Kualitas *Responsiveness*

1. <i>Responsiveness</i> (Cepat tanggap)	
1	Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien
2	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien.
3	Biaya periksa terjangkau

4. *Assurance*

Mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan (*Competence, Courtesy, Credibility dan Security*) (Parasuraman, et al., 1996). Variabel-variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5 Dimensi Kualitas *Assurance*

2. <i>Assurance</i> (Jaminan)	
1	Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit
2	Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik
3	Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat

5. *Emphaty*

Perhatian pihak penyedia jasa terhadap pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan

memahami kebutuhan para pelanggan (*Acces, Communication dan Understanding of the customer*) (Parasuraman, et al., 1996). Variabel-variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas *emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Dimensi Kualitas *Emphaty*

1. <i>Emphaty (Empati)</i>	
1	Kemudahan pendaftaran ketika berobat
2	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat
3	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat

#### 4.1.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mendukung data pendahuluan. Validitas ini menunjukkan apakah quisioner yang digunakan sudah dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya. Pada pengujian validitas ini quisioner disebarakan pada 30 responden. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program *Software SPSS 12.0 for windows* (pengujian validitas dapat dilihat pada lampiran). Ringkasan hasil perhitungan validitas untuk ekspektasi dan persepsi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Output Uji Validitas Kuesioner

Dimensi	No	Atribut	$r_{hitung}$	ket
<i>Tagible</i>	1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, Koran, dll)	0,324	Valid
	2	Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran	0,361	Valid
	3	Kebersihan ruang tunggu	0,356	Valid
	4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (Suhu, Kebisingan dan Pencahayaan)	0,207	Valid
	5	Area lahan parkir yang memadai	0,344	Valid
<i>Reliability</i>	6	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat	0,261	Valid
	7	Ketrampilan check up kesehatan	0,218	Valid
	8	Kecekatan perawat dalam melayani pasien	0,585	Valid
	9	Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien	0,339	Valid
	10	Kelengkapan alat kesehatan	0,333	Valid
	11	Kecepatan Pemeriksaan Dokter	0,415	Valid
<i>Responsive</i>	12	Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien	0,406	Valid
	13	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien.	0,544	Valid
	14	Biaya periksa terjangkau	0,454	Valid

Lanjutan Tabel 4.7 Output Uji Validitas Kuesioner

Dimensi	No	Atribut	$r_{hitung}$	ket
Assurance	15	Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit	0,128	Valid
	16	Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik	0,427	Valid
	17	Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat	0,271	Valid
Empathy	18	Kemudahan pendaftaran ketika berobat	0,298	Valid
	19	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat	0,195	Valid
	20	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat	0,193	Valid

Sumber : Data Yang Diolah

Dari hasil perhitungan angka korelasi dari setiap variabel jika dibandingkan dengan angka kritis dengan taraf signifikan 5 %, maka di dapat  $r_s$  dari setiap variabel adalah lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut valid (layak).

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan *software* SPSS 12.00. Nilai uji reliabilitas yang diinginkan dapat dilihat pada nilai *alpha cronbach*. Rekapitulasi hasil dari uji reliabilitas terhadap kuesioner awal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8 Output Uji Reliabilitas Kuesioner

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,700	,764	21

Sumber : Data yang Diolah

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 12.0, diperoleh nilai *alpha cronbach* untuk semua dimensi  $> 0,7$ , maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel.

#### 4.1.3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Yang menjadi populasi penelitian adalah konsumen *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru.

Sebelum data dianalisa secara deskriptif menggunakan analisis gap (*Gap analysis*) yang digunakan Rangkuti (2006), terlebih dahulu dilakukan uji validasi data. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu sampel yang ditemui dalam lapangan. Dalam penentuan jumlah sampel dalam rumus ini menggunakan rumus *Cachran*, yaitu :

$$n = \frac{NPQ}{(N-1)D + PQ} \dots\dots\dots(4.1)$$

- n = Jumlah minimal sampel
- N = Jumlah rata-rata pasien rumah sakit : 220 pelanggan/hari
- P = Proporsi responden memilih pertanyaan tertentu (0.5), Jika pernyataan responden memilih pernyataan tertentu = 0.5 (yaitu bahwa kemungkinan seseorang untuk memilih pernyataan tertentu dengan perbandingan (50%:50%)
- Q = (1-p) Proporsi responden tidak memilih pernyataan tertentu (0.5)

D = Tingkat ketelitian  $\frac{B^2}{Z_{\alpha/2}}$

- B = Tingkat kesalahan 0.05 ( $Z_{\alpha/2} = 1.96$ )
- . Dengan tingkat kesalahan = 0.05 ( $Z_{\alpha/2} = 1.96$ ).

$$n = \frac{220 \times (0,5) \times (1-0,5)}{(220-1) \times \left[ \frac{(0,05)^2}{1,96} \right] + (0,5) \times (1-0,5)}$$

$$= 68,9 \approx 70$$

Jadi jumlah sampel minimal adalah 70

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Skor pengukuran tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil penjumlahan dari semua pilihan responden berdasar dari nilai skor masing-masing skala likert yang digunakan.

$$\sum_{j=1}^n Y_{ij} \dots\dots\dots(4.2)$$

$$\text{SkorA1} = 4 + 5 + 5 + 4 + \dots + 4 = 305$$

$$\text{SkorA2} = 3 + 3 + 5 + 5 + \dots + 5 = 284$$

Rumus yang digunakan untuk tingkat kepuasan :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{j=1}^n \bar{Y}_{ij}}{n} \dots\dots\dots \text{tabel (4.3)}$$

Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dimensi	No	Atribut	Skor	Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>	1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, Koran, dll)	305	4,36
	2	Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran	284	4,06
	3	Kebersihan ruang tunggu	306	4,37
	4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (suhu, kebisingan dan pencahayaan)	227	3,24
	5	Area lahan parkir yang memadai	211	3,01
<i>Reliability</i>	6	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat	308	4,40
	7	Keterampilan check up kesehatan	310	4,43
	8	Kecekatan perawat dalam melayani pasien	302	4,31
	9	Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien	296	4,23
	10	Kelengkapan alat kesehatan	307	4,39
	11	Kecepatan pemeriksaan dokter	306	4,37
<i>Responsive</i>	12	Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien	310	4,43
	13	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien	304	4,34
	14	Biaya periksa terjangkau	295	4,21

Lanjutan Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dimensi	No	Atribut	Skor	Tingkat Kepuasan
Assurance	15	Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit	314	4,49
	16	Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik	290	4,14
	17	Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat	274	3,91
Emphaty	18	Kemudahan pendaftaran ketika berobat	295	4,24
	19	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat	295	4,21
	20	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat	296	4,23

Sumber : Data Yang Diolah

#### 4.2.2 Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelanggan

Untuk mendapatkan nilai skor rumus yang digunakan adalah :

$$\sum_{j=1}^n X_{ij} \dots\dots\dots$$

SkorA1 = 3 + 4 + 3 + 3 + ... + 5 = 285

SkorA2 = 3 + 3 + 3 + 3 + ... + 3 = 272

Rumus yang digunakan adalah rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n} \dots\dots\dots \text{tabel (4.3)}$$



Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Pelanggan

Dimensi	No	Atribut	Skor	Tingkat Kepentingan
<i>Tangible</i>	1	Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Majalah, Koran, dll)	285	4,07
	2	Tersedianya minuman gratis saat pendaftaran	272	3,89
	3	Kebersihan ruang tunggu	282	4,03
	4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (suhu, kebisingan dan pencahayaan)	283	4,04
	5	Area lahan parkir yang memadai	297	4,24
<i>Reliability</i>	6	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat	322	4,60
	7	Keterampilan check up kesehatan	243	3,47
	8	Kecekatan perawat dalam melayani pasien	300	4,29
	9	Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien	293	4,19
	10	Kelengkapan alat kesehatan	281	4,01
	11	Kecepatan pemeriksaan dokter	302	4,31
<i>Responsive</i>	12	Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien	295	4,21
	13	Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyakit yang dialami pasien	302	4,31
	14	Biaya periksa terjangkau	292	4,17
<i>Assurance</i>	15	Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit	272	3,89
	16	Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik	282	4,03
	17	Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat	302	4,31
<i>Emphaty</i>	18	Kemudahan pendaftaran ketika berobat	293	4,19
	19	Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat	281	4,01
	20	Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat	293	4,19

Sumber : Data Yang Diolah

#### 4.2.3 Pengukuran Tingkat Kesenjangan

Adapun rumus yang digunakan adalah rumus :

Kesenjangan = Tingkat Kepuasan – Tingkat Kepentingan

Tabel 4.11 Perhitungan Nilai *Servqual* Gap untuk Setiap Variabel

Dimensi	Variabel	Kepuasan	Kepentingan	Gap (Kesenjangan)
<i>Tangible</i>	1	4,36	4,07	0,29
	2	4,06	3,89	0,17
	3	4,37	4,03	0,34
	4	3,24	4,04	-0,80
	5	3,01	4,24	-1,23
<i>Reliability</i>	6	4,40	4,60	-0,20
	7	4,43	3,47	0,96
	8	4,31	4,29	0,02
	9	4,23	4,19	0,04
	10	4,39	4,01	0,38
	11	4,37	4,31	0,06
<i>Responsive</i>	12	4,43	4,21	0,22
	13	4,34	4,31	0,03
	14	4,21	4,17	0,04
<i>Assurance</i>	15	4,49	3,89	0,60
	16	4,14	4,03	0,11
	17	3,91	4,31	-0,40
<i>Emphaty</i>	18	4,24	4,19	0,05
	19	4,21	4,01	0,20
	20	4,23	4,19	0,04

Sumber : Data Yang Diolah

Untuk mengetahui rata-rata *gap* masing-masing dimensi yaitu dengan menjumlahkan nilai *gap* pada masing-masing dimensi kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah atribut pada masing-masing dimensi, perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Reliability} &= \{(0,29) + (0,17) + (0,34) + (-0,80) + (-1,23)\} : 5 \\
 &= -1,23 : 5 \\
 &= -0,25
 \end{aligned}$$

Dengan cara yang sama maka kita dapat mengetahui rata-rata *gap* pada masing-masing dimensi

Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Tiap Dimensi Servqual

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Servqual
1	<i>Tangibles</i>	-0,25
2	<i>Reliability</i>	0,25
3	<i>Responsiveness</i>	0,06
4	<i>Assurance</i>	0,06
5	<i>Empathy</i>	0,06
<b>Total</b>		<b>0,18</b>

Sumber : Data Yang Diolah

### 4.3 Pengolahan Data Menggunakan *CSI (Customer Satisfaction Index)*

#### 4.3.1 Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{n} \dots\dots\dots(4.4)$$

dimana :

n = Jumlah konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke- i

Contoh perhitungan nilai MIS pada Y<sub>1</sub> :

$$\begin{aligned}
 MIS &= \frac{\left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{n} \\
 &= \frac{(3 + 4 + 3 + 3 + 4 + \dots + 5)}{70} = 4,07
 \end{aligned}$$

Rata-rata keseluruhan nilai kepentingan tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Kepentingan Tiap Konsumen (MIS)

No	Nilai Kepentingan	MIS
1	Y1	4,07
2	Y2	3,89
3	Y3	4,03
4	Y4	4,04
5	Y5	4,24
6	Y6	4,60
7	Y7	3,47
8	Y8	4,29
9	Y9	4,19
10	Y10	4,01
11	Y11	4,31
12	Y12	4,21
13	Y13	4,31
14	Y14	4,17
15	Y15	3,89
16	Y16	4,03
17	Y17	4,31
18	Y18	4,19
19	Y19	4,01
20	Y20	4,19

Sumber : Data Yang Diolah

#### 4.3.2 Membuat *Weight Faktor* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut dimana  $p =$  atribut kepentingan ke-  $P$

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \dots\dots\dots(4.5)$$

Contoh perhitungan nilai WF untuk  $p_1$

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

$$= \frac{4,07}{3,89 + 4,03 + 4,04 + \dots + 4,19} = 4,94 \%$$

Persentase nilai harapan tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Atribut Harapan (WF)

No	Atribut Harapan (Y)	WF
1	p1	4,94%
2	p2	4,71%
3	p3	4,89%
4	p4	4,90%
5	p5	5,51%
6	p6	5,58%
7	p7	4,21%
8	p8	5,20%
9	p9	5,08%
10	p10	4,87%
11	p11	5,23%
12	p12	5,11%
13	p13	5,23%
14	p14	5,06%
15	p15	4,71%
16	p16	4,89%
17	p17	5,23%
18	p18	5,08%
19	p19	4,87%
20	p20	5,08%
Jumlah		100

Sumber : Data Yang Diolah

### 4.3.3 Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*mean satisfaction score*=MSS)

$$WS_i = W_{fi} \times MSS \dots\dots\dots(4.6)$$

Contoh Perhitungan nilai  $WS_1$  :

$$WS_1 = 4,94\% \times 4,36 = 0.22$$

Nilai WS tiap konsumen dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai WS

No	Variabel	WS
1	V1	0,22
2	V2	0,19
3	V3	0,21
4	V4	0,16
5	V5	0,17
6	V6	0,25
7	V7	0,19
8	V8	0,22
9	V9	0,21
10	V10	0,21
11	V11	0,23
12	V12	0,23
13	V13	0,23
14	V14	0,21
15	V15	0,21
16	V16	0,20
17	V17	0,20
18	V18	0,22
19	V19	0,21
20	V20	0,21
Jumlah		4,18

Sumber : Data Yang Diolah

5 Menentukan CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(4.7)$$

HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} & \frac{0,22+0,19+0,21+\dots+0,21}{5} \times 100\% \\ = & \\ = & 83,57\% \approx 84\% \end{aligned}$$

## **BAB V**

### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan disampaikan analisa terhadap hasil pengolahan data yang telah dibahas sebelumnya. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisa akan dilakukan pada hasil perhitungan nilai *servqual*. Dari analisa ini diharapkan dapat diketahui sudah berapa jauh jasa pelayanan *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru saat ini dapat memenuhi keinginan pelanggan dan tindakan-tindakan apa saja yang harus di prioritaskan untuk dilakukan oleh *Rumah Sakit Bina Kasih* Pekanbaru dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

#### **5.1 Analisa Perhitungan Nilai *Servqual***

Nilai ekspektasi dan persepsi responden untuk setiap variabel.

Disini akan kita lihat nilai ekspektasi responden dan nilai persepsi responden untuk setiap pernyataan yang telah dinyatakan oleh setiap responden pada kuesioner. Pada bagian ini dapat kita jelaskan semua hasil nilai ekspektasi dan persepsi responden untuk setiap pernyataan.

Pada nilai kepuasan dan kepentingan untuk pernyataan (variabel) pertama didapat nilai kepuasan 4,36 sedangkan nilai kepentingan 4,07 yang berarti kepuasan pelanggan sudah lebih baik dari nilai kepentingan yang diberikan pelanggan. Pada variabel ke-2 nilai kepuasan responden 4,06 sedangkan nilai nilai kepentingan yang diberikan responden 3,89 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Pada variabel ke-3 nilai kepuasan responden 4,37 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,03 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-4 nilai kepuasan responden 3,24 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,04 yang artinya pelanggan tidak mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-5 nilai kepuasan responden 3,01 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,24 yang artinya pelanggan tidak mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Pada variabel ke-6 nilai kepuasan responden 4,40 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,60 yang artinya pelanggan juga tidak



mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-7 nilai kepuasan responden 4,43 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 3,47 yang artinya pelanggan sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-8 nilai kepuasan responden 4,31 sedangkan nilai nilai kepentingan yang diberikan 4,29 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Pada variabel ke-9 nilai kepuasan responden 4,23 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,19 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-10 nilai kepuasan responden 4,39 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,01 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-11 nilai kepuasan responden 4,37 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,31 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-12 nilai kepuasan responden 4,43 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,21 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Pada variabel ke-13 nilai kepuasan responden 4,34 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,31 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-14 nilai kepuasan responden 4,21 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,17 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-15 nilai kepuasan responden 4,49 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 3,89 yang artinya pelanggan sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-16 nilai kepuasan responden 4,14 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,03 yang artinya pelanggan sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-17 nilai kepuasan responden 3,91 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,43 yang artinya pelanggan tidak mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Pada variabel ke-18 nilai kepuasan responden 4,24 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden

4,19 yang artinya pelanggan sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Pada variabel ke-19 nilai kepuasan responden 4,21 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan responden 4,01 yang artinya pelanggan juga sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya. Sedangkan pada variabel terakhir (ke-20) nilai kepuasan responden 4,23 sedangkan nilai kepentingan yang diberikan 4,19 yang artinya pelanggan sudah mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

Jadi kesimpulannya ada empat variabel yang nilai harapan pelanggannya dibawah nilai nilai kepentingan yang diberikan pelanggan untuk setiap variabel yang artinya pelanggan belum mendapatkan hal yang lebih baik dari harapannya.

### 5.1.1 Analisa Perhitungan Nilai *Servqual* Setiap Dimensi

Dari perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai *servqual* untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1. Nilai *Servqual* Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru

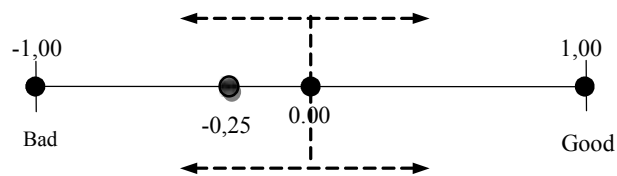
No	Dimensi <i>Servqual</i>	<i>Servqual</i>
1	<i>Tangibles</i>	-0,25
2	<i>Reliability</i>	0,25
3	<i>Responsiveness</i>	0,06
4	<i>Assurance</i>	0,06
5	<i>Empathy</i>	0,06
<b>TotaL</b>		<b>0,18</b>

Dilihat dari tabel 5.1. nilai *Servqual* dimensi kualitas jasa *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini, diperoleh nilai negatif dan nilai positif, secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi atas yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

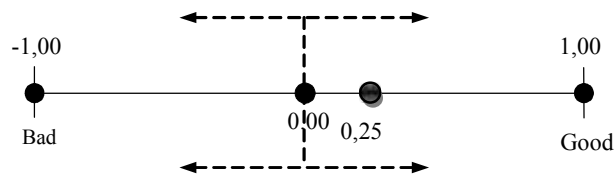
Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan bernilai nol (0), maka kualitas jasa dipersepsikan sangat baik dan memuaskan.

Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan bernilai positif (+), maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang *Good*. sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan *Bad* (-). Adapun gambar nilai kualitas jasa layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru berdasarkan dimensi *Servqual* adalah sebagai berikut :

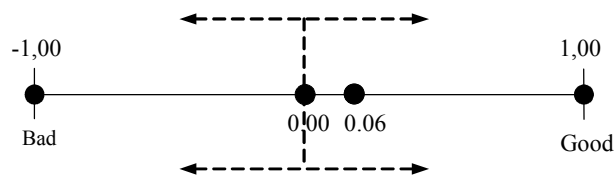
Gambar 5.1. Nilai Total Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



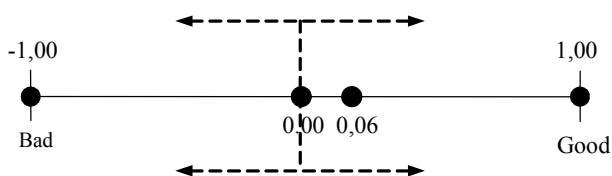
Gambar 5.2. Nilai Dimensi *Tangibles* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



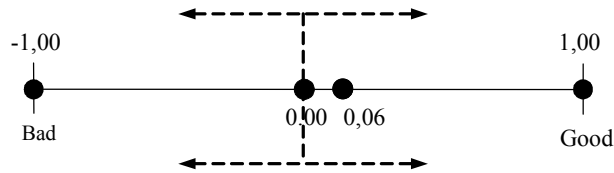
Gambar 5.3. Nilai Dimensi *Reliability* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



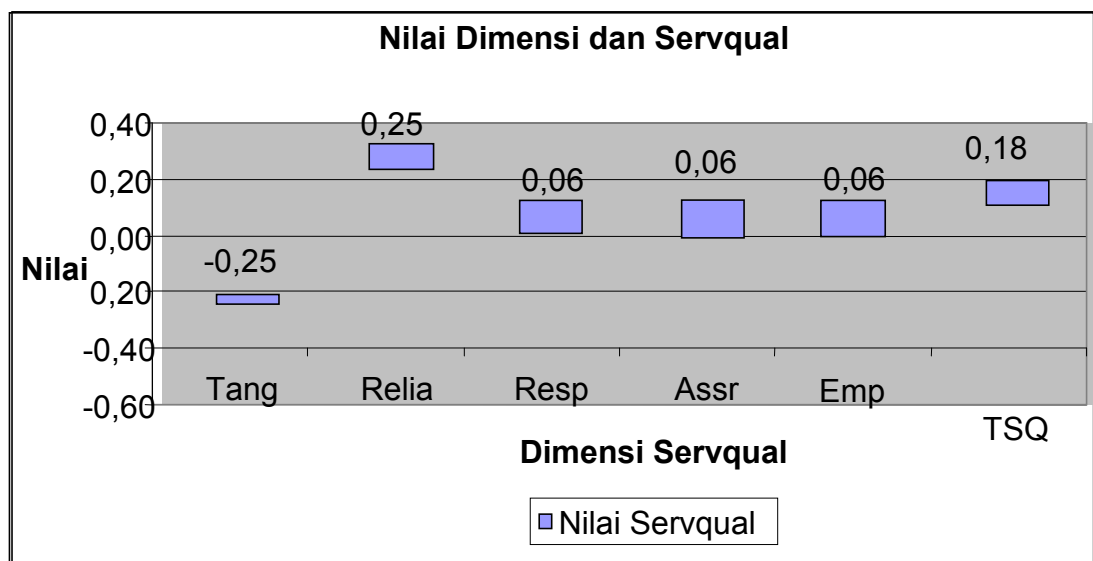
Gambar 5.4 Nilai Dimensi *Responsiveness* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



Gambar 5.5. Nilai Dimensi *Assurance* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



Gambar 5.6. Nilai Dimensi *Empathy* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru



Gambar 5.7 Grafik Nilai *Servqual* Per Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *RS bina Kasih* Pekanbaru

Pada gambar 5.7. diatas, nilai kualitas jasa layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru diketahui, bahwa pelanggan merasa **puas** atas kualitas jasa layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru karena nilai *TSQ* bernilai positif (+), yang dapat dilihat dari *Nilai Total Servqual* sebesar 0,18

Kemampuan perusahaan untuk mengelola setiap dimensi kualitas pelayanan sangatlah penting, jika tidak dikelola dengan baik maka kegiatan pelayanan tersebut akan mempengaruhi kinerja para karyawan dan pada akhirnya akan mengurangi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. *RS Bina Kasih* Pekanbaru mengemban tugas untuk memberikan pelayanan langsung dan handal kepada konsumen.

Di *RS Bina Kasih* Pekanbaru pelaksanaan berdasarkan dimensi kualitas belum cukup baik dilakukan. Nilai Total *Servqual* 0,18 menunjukkan penilaian pelanggan *RS Bina Kasih* Pekanbaru terhadap kualitas jasa pelayanan Rumah Sakit yang dilakukan adalah sudah memuaskan tetapi ada beberapa variabel yang bernilai (-). Hal ini ditunjukkan dengan adanya dimensi yang masih memiliki kesenjangan antara apa yang telah dirasakan pelanggan dengan nilai kepentingan yang diharapkan pelanggan. Untuk *tangibles* (-0,25), *reliability* (0,25), *responsiveness* (0,06), dan *assurance* (0,06) sedangkan untuk *empathy* bernilai, yaitu sebesar (0,06). Berdasarkan nilai tersebut dapat dilihat bahwa kesenjangan terjadi karena adanya perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated performance*).

### 5.1.2 Analisa Perhitungan Nilai *Servqual* Gap Setiap Variabel

Dalam analisis gap ini, nilai *Servqual* setiap dimensi kualitas akan diperinci dalam variabel pendukungnya. Adapun analisisnya adalah sebagai berikut :

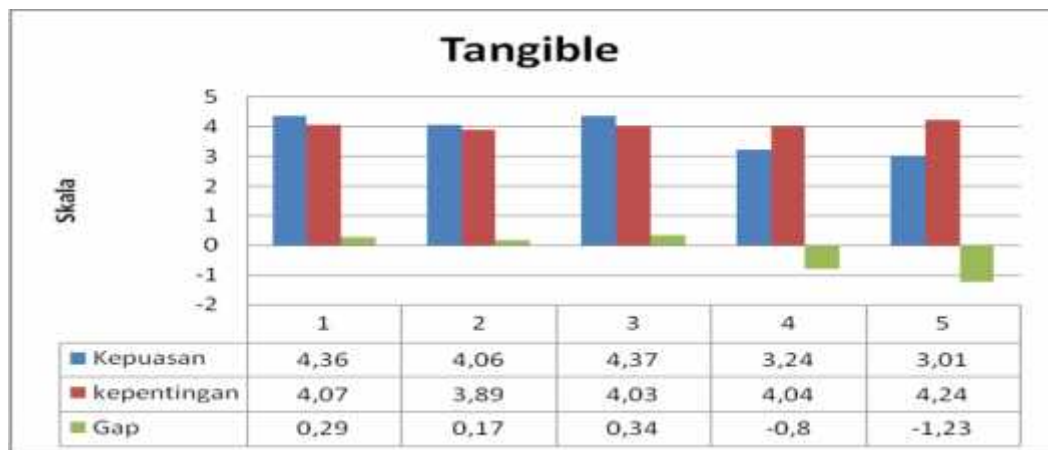
#### 5.2 Perhitungan Nilai *Servqual* Gap Untuk Setiap Variabel

Dimensi	Variabel	Kepuasan	Kepentingan	Gap ( kesenjangan)
<i>Tangible</i>	1	4,36	4,07	0,29
	2	4,06	3,89	0,17
	3	4,37	4,03	0,34
	4	3,24	4,04	-0,80
	5	3,01	4,24	-1,23
<i>Reliability</i>	6	4,40	4,60	-0,20
	7	3,47	4,51	-1,04
	8	4,31	4,29	0,02
	9	4,23	4,19	0,04
	10	4,39	4,01	0,38
	11	4,37	4,31	0,06
<i>Responsive</i>	12	4,43	4,21	0,22
	13	4,34	4,31	0,03

Lanjutan tabel 5.2

	14	4,21	4,17	0,04
Assurance	15	3,89	4,49	-0,60
	16	4,14	4,03	0,11
	17	3,91	4,43	-0,52
Empathy	18	4,24	4,19	0,05
	19	4,21	4,01	0,20
	20	4,23	4,19	0,04

### 5.1.2.1 Dimensi *Tangibles*



Gambar 5.8 Grafik Nilai Dimensi *Tangibles* Kualitas Jasa Layanan RS Bina Kasih Pekanbaru

- **Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu(TV, majalah, koran, dll).**

Nilai kepentingan variabel ini, yaitu sebesar 4,07. Hal ini menunjukkan kepentingan pelanggan terhadap variabel ini penting. Mereka menganggap kelengkapan sarana hiburan milik RS Bina Kasih Pekanbaru merupakan hal penting, karena hal ini bisa membuat pasien tidak bosan pada saat menunggu.

Nilai kepuasan sebesar 4,36 menunjukkan bahwa penilaian pelanggan terhadap kelengkapan sarana hiburan RS Bina Kih Pekanbaru saat ini dalam kategori puas yang berarti pelanggan sudah puas dengan kondisi yang ada.

Nilai gap variabel ini adalah sebesar 0,29 memberikan petunjuk bahwa variabel ini positif dan sudah memberikan kepuasan dalam dimensi *tangibles*.

o **Tersedianya minuman gratis pada saat pendaftaran.**

Nilai kepentingan sebesar 3,89, menandakan bahwa pelanggan menganggap Tersedianya minuman gratis pada saat pendaftaran sebagai hal yang penting.

Penilaian pelanggan terhadap tersedianya minuman gratis pada saat pendaftaran di *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini adalah 4,06 dan tergolong dalam kategori puas.

Nilai gap variabel ini merupakan nilai gap positif di dimensi *tangibles*, yaitu sebesar 0,17 hal ini menunjukkan bahwa tersedianya minuman gratis pada saat pendaftaran saat ini dinilai pelanggan memuaskan.

o **Kebersihan ruang tunggu *RS Bina Kasih* Pekanbaru.**

Pelanggan menganggap variabel ini juga tergolong penting, terlihat dari nilai kepentingan sebesar 4,03.

Mereka juga berpendapat bahwa fasilitas fisik layanan yang diberikan oleh *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini adalah cukup baik karena didapat nilai persepsi sebesar 4,37.

Nilai gap sebesar 0,34 menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas terhadap variabel ini.

o **Tingkat kenyamanan ruang tunggu ( Suhu, kebisingan dan pencahayaan ).**

Pelanggan menganggap variabel ini tergolong juga dalam kategori penting, terlihat dari nilai harapan sebesar 4,04 Mereka menganggap variabel ini cukup penting, karena mereka tingkat kenyamanan membantu ketika berobat di *RS Bina Kasih* Pekanbaru yang berkaitan dengan pelanggan.

Nilai kepuasan pelanggan terhadap variabel ini sebesar 3,24 tergolong dalam kategori cukup baik. Nilai gap sebesar -0,80 menunjukkan bahwa pelanggan merasa masih kurang puas dengan kondisi kenyamanan pada saat ini, ini didasarkan pengamatan pada saat penyerbaran kuesioner dan

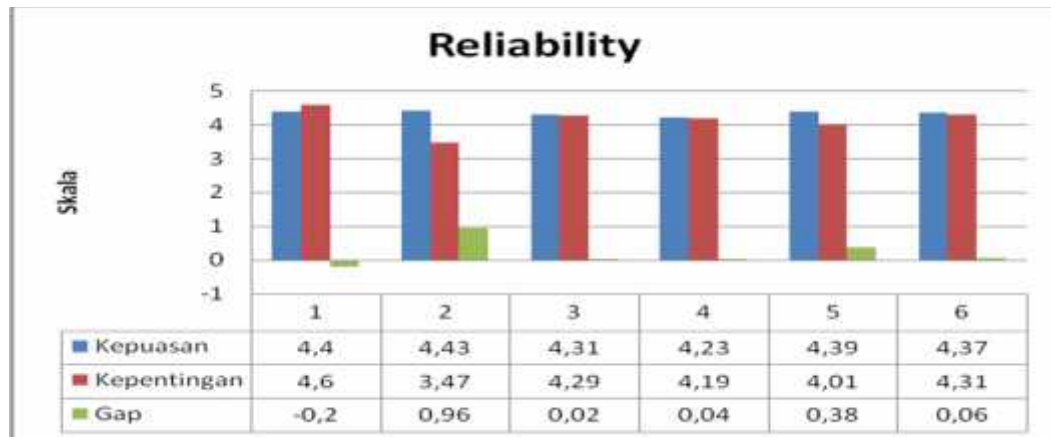
jawaban dari para responden, peneliti juga merasakan bahwa tingkat kebisingan diruang tunggu sangat tinggi itu disebabkan oleh dekatnya jalan raya dengan ruang tunggu.

o **Area lahan parkir yang memadai.**

Pelanggan menganggap variabel ini tergolong penting dapat dilihat dari nilai pada variabel ini sebesar 4,24. Mereka menganggap area lahan parkir yang memadai sebagai sebuah hal yang penting karena membantu saat pelanggan berada dalam kondisi darurat.

Nilai kepuasan pelanggan terhadap variabel ini sebesar 3,01 tergolong dalam kategori cukup baik. Nilai gap sebesar -1,23 menunjukkan bahwa pelanggan merasa masih kurang puas dengan kondisi area lahan parkir pada saat ini, ini didasarkan pengamatan pada saat penyerbaran kuesioner dan jawaban dari para responden, peneliti juga merasakan bahwa area lahan parkir di *RS Bina Kasih* Pekanbaru masih kurang memadai, ini disebabkan oleh kecilnya lahan parkir yang tersedia.

**5.1.2.2 Dimensi Reliability**



Gambar 5.9 Grafik Nilai Dimensi *Reliability* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru

o **Ketelitian pemeriksaan oleh perawat**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap ketelitian pemeriksaan oleh perawat, yaitu sebesar 4,60. Nilai tersebut mencerminkan tingginya kepentingan pelanggan atas ketelitian pemeriksaan oleh perawat yang



mereka terima. Nilai kepuasan sebesar 4,40 membuat pelayanan **RS Bina Kasih** Pekanbaru terhadap variabel ini termasuk kategori baik.

Nilai gap sebesar -0,20 menunjukkan masih ada pelanggan yang masih merasa belum puas pada variabel ini. Perbaikan pelayanan pada variabel ini perlu dilakukan tapi sudah wajar jika ditingkatkan.

o **Ketrampilan check up kesehatan**

Dilihat dari nilai kepentingan, pelanggan **RS Bina Kasih** Pekanbaru menganggap penting pada variabel ini (nilai kepentingan 3,47),

Nilai kepuasan variabel ini, yaitu sebesar 4,43 dan termasuk kategori cukup baik.

Dengan nilai gap yang positif, yaitu 0,96, menunjukkan pelanggan puas dengan durasi menangani check up kesehatan yang terjadi saat ini. Ini didasarkan alasan para responden yang beranggapan ketrampilan check up kesehatan masih memakan waktu yang lama.

o **Kecekatan perawat dalam melayani pasien**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap kemampuan **RS Bina Kasih** Pekanbaru dalam kecekatan perawat dalam melayani pasien cukup penting, ini dapat dilihat dari nilai variabel ini sebesar 4,29.

Nilai kepuasan pelanggan dalam kategori puas, yaitu sebesar 4,31. Nilai gap pada variabel ini positif (0,02) Ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap kecekatan perawat dalam melayani pasien dan yang mereka terima sudah baik.

o **Jumlah perawat mencukupi dalam melayani pasien**

Dilihat dari nilai kepentingannya, jumlah perawat **RS Bina Kasih** Pekanbaru dalam melayani pasien, dipandang pelanggan sebagai hal yang penting (nilai kepentingan 4,19), nilai kepuasan variabel ini, yaitu sebesar 4,23 dan dinilai baik.

Dengan nilai gap positif (0,04) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap jumlah perawat dalam melayani pasien cukup baik.

o **Kelengkapan alat kesehatan**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap kelengkapan alat kesehatan, yaitu sebesar 4,01 (penting), karena variabel ini berkaitan dengan kepuasan yang

akan dirasakan pelanggan, sehingga dampaknya cukup besar bagi pelanggan.

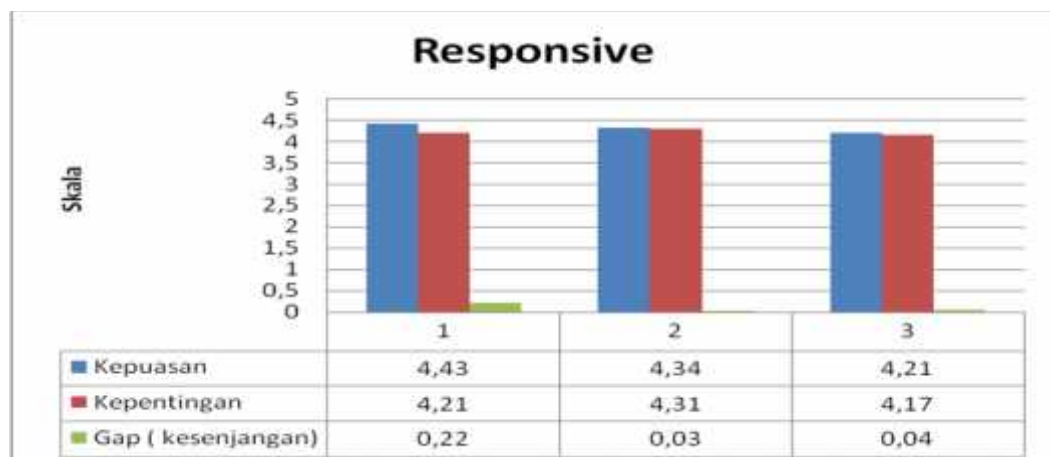
Dengan nilai kepuasan sebesar 4,39 dan nilai gap sebesar 0,38, ini merupakan kelengkapan alat kesehatan sudah memuaskan hal ini didasari oleh hasil wawancara dari beberapa pelanggan dipandang secara umum.

o **Kecepatan pemeriksaan dokter**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap kecepatan pemeriksaan oleh dokter, yaitu sebesar 4,31 (penting), karena variabel ini berkaitan dengan kepuasan yang akan dirasakan pelanggan, sehingga dampaknya cukup besar bagi pelanggan.

Dengan nilai kepuasan sebesar 4,37 dan nilai gap sebesar 0,06, ini merupakan kelengkapan alat kesehatan sudah memuaskan hal ini didasari oleh hasil wawancara dari beberapa pelanggan dipandang secara umum.

**5.1.2.3 Dimensi Responsiveness**



Gambar 5.10 Grafik Nilai Dimensi Responsiveness Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru

o **Adanya penjelasan tentang obat yang diberikan pada pasien**

Nilai kepentingan sebesar 4,21, menandakan bahwa pelanggan menganggap penjelasan tentang obat yang diberikan *RS Bina Kasih* Pekanbaru penting.

Penilaian pelanggan terhadap penjelasan tentang obat yang diberikan *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini adalah 4,43 dan tergolong baik.

Dengan nilai gap positif 0,22, menunjukkan pelanggan merasa puas dengan penjelasan tentang obat yang diberikan oleh *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini.

o **Kemudahan memperoleh informasi penyakit yang dialami pasien.**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap Kemudahan memperoleh informasi penyakit yang dialami pasien *RS Bina Kasih* Pekanbaru dalam menghadapi keluhan pelanggan, yaitu sebesar 4,31. Nilai tersebut mencerminkan tinggi kepentingan pelanggan akan Kemudahan memperoleh informasi penyakit yang dialami pasien .

Nilai kepuasan sebesar 4,34 merupakan nilai yang cukup baik dan didapat nilai gap sebesar 0,03 menunjukkan cukup puasnya pelanggan terhadap variabel ini.

o **Biaya periksa terjangkau.**

Nilai kepentingan sebesar 4,17, menunjukkan bahwa pelanggan menganggap biaya periksa yang terjangkau merupakan hal yang penting. Nilai kepuasan sebesar 4,21, menunjukkan biaya periksa yang terjangkau sudah memuaskan.

Dengan nilai gap, yaitu sebesar 0,04, menunjukkan pelanggan cukup puas dengan biaya periksa yang tidak mahal dan terjangkau pada saat ini.

**5.1.2.4 Dimensi Assurance**



Gambar 5.11 Grafik Nilai Dimensi Assurance Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru

- o **Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.**

Nilai kepentingan pelanggan pada variabel ini sebesar 3,89, termasuk dalam kategori penting. Nilai tersebut mencerminkan penting harapan pelanggan terhadap Karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Nilai kepuasan variabel ini, yaitu sebesar 4,49 dan termasuk kategori cukup baik.

Dengan nilai gap yang positif, yaitu 0,60, menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kemampuan karyawan rumah sakit mampu menanamkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang terjadi saat ini. Ini didasarkan alasan para responden yang beranggapan karyawan *RS Bina Kasih* Pekanbaru sudah bisa menanamkan rasa percaya pasien, ini didasari jawaban dari para responden.

- o **Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik.**

Nilai kepentingan pelanggan terhadap variabel ini sebesar 4,03, termasuk dalam kategori penting. Nilai tersebut mencerminkan cukup tinggi harapan pelanggan Karyawan rumah sakit mampu menjawab pertanyaan konsumen serta memberikan penjelasan yang baik.

Nilai kepuasan variabel ini, yaitu sebesar 4,14 dan termasuk kategori cukup baik.

karena nilai kepuasan pelanggan terhadap variabel ini tinggi maka gap pada variabel ini, yaitu sebesar 0,11. Ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap jaminan kerusakan mobil.

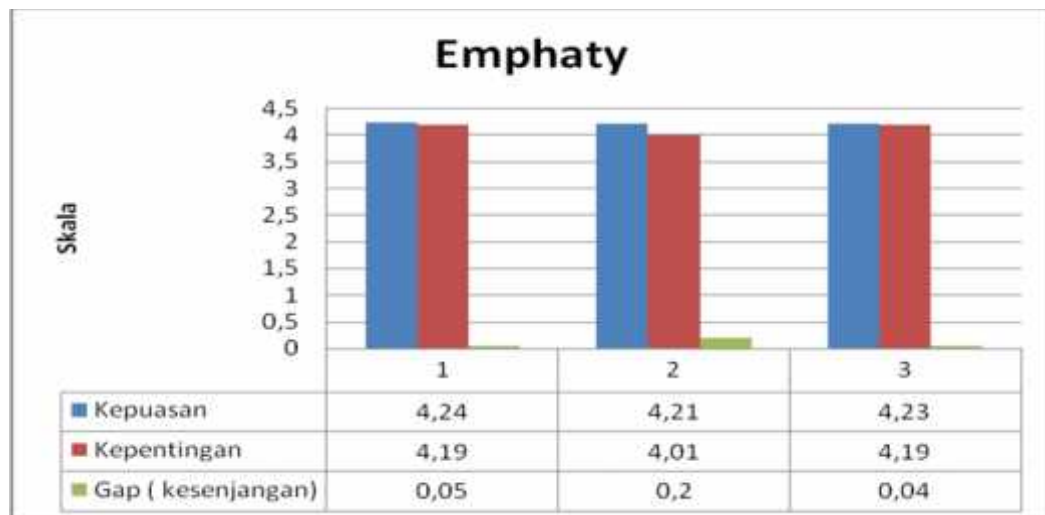
- o **Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat.**

Nilai harapan kepentingan terhadap variabel ini sebesar 4,31 termasuk kategori penting. Nilai tersebut mencerminkan cukup tingginya harapan pelanggan atas Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat kepada pelanggan.

Nilai kepuasan variabel ini, yaitu sebesar 3,91 dan termasuk kategori cukup baik.

Dengan nilai gap yang negatif, yaitu -0,40, menunjukkan masih ada pelanggan yang tidak puas dengan Karyawan rumah sakit memiliki profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat kepada pelanggan yang terjadi saat ini. Ini didasarkan alasan para responden yang beranggapan karyawan *RS Bina Kasih* Pekanbaru masih kurang memiliki profesionalisme yang tinggi, ini didasari jawaban dari para responden.

#### 5.1.2.5 Dimensi *Empathy*



Gambar 5.12 Grafik Nilai Dimensi *Empathy* Kualitas Jasa Layanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru

- **Kemudahan pendaftaran ketika berobat.**

Pelanggan menganggap variabel ini tergolong penting. Mereka juga berpendapat, Kemudahan pendaftaran ketika berobat sudah memuaskan ini didasarkan nilai kepentingan (4,19) dan nilai kepuasan (4,24)

Maka Nilai gap akan menjadi positif, yaitu sebesar 0,05 menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan Kemudahan pendaftaran ketika berobat.

- **Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat.**

Dilihat dari nilai kepentingannya, kemampuan *RS Bina Kasih* Pekanbaru untuk memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pelanggan, dipandang sebagai hal yang cukup penting (nilai kepentingan 4,01).

Penilaian pelanggan terhadap penjelasan Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini adalah 4,21 dan tergolong baik.

Dengan nilai gap positif 0,20, menunjukkan pelanggan merasa puas dengan Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat diberikan oleh *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini.

o **Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat.**

Dilihat dari nilai kepentingannya, Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat *RS Bina Kasih* Pekanbaru terhadap pelanggan, dipandang sebagai hal yang cukup penting (nilai kepentingan 4,19).

Penilaian pelanggan terhadap Pelayanan yang sopan dan ramah dari para perawat *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini adalah 4,23 dan tergolong baik.

Dengan nilai gap positif 0,04, menunjukkan pelanggan merasa puas dengan Pelayanan yang sopan dan ramah petugas tempat pendaftaran berobat diberikan oleh *RS Bina Kasih* Pekanbaru saat ini.

## **5.2 Analisa Perhitungan Nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)**

*Customer Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Dari perhitungan rata-rata keseluruhan nilai kepentingan tiap variabel dan persentase nilai kepentingan tiap variabel akan didapat bobot skornya. Dari Hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa besar CSI adalah 83,57 %  $\approx$  84%. Karena Nilai CSI nya di atas 50 % maka dapat disimpulkan bahwa konsumen *RS Bina Kasih* Pekanbaru sudah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan *RS Bina Kasih* Pekanbaru secara umum.

## **5.3 Analisa Perbaikan Pelayanan Rumah Sakit *Bina Kasih* Pekanbaru**

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dengan melihat nilai gap pada tabel 4.11, diperoleh 4 variabel yang akan dijadikan prioritas perbaikan pelayanan *RS Bina Kasih* Pekanbaru, yaitu : seperti ditunjukkan pada tabel 5.3 di bawah ini.

Tabel 5.3 Prioritas Perbaikan Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No Variabel	Deskripsi Variabel	Nilai Gap	Prioritas
Var5	Area lahan parkir yang memadai	-1,23	1
Var4	Tingkat kenyamanan ruang tunggu (suhu, kebisingan dan pencahayaan)	-0,80	2
Var17	Karyawan rumah sakit mempunyai profesionalisme yang tinggi seperti melayani dengan cepat.	-0,40	3
Var6	Ketelitian pemeriksaan oleh perawat	-0,20	4

Pada tabel 5.3 di atas terlihat bahwa terdapat urutan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh *Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru*, dari urutan nilai gap yang kecil sampai urutan nilai gap yang cukup besar. Nilai gap per variabel berkisar antara -1,23 sampai -0,20. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat dilihat bahwa gap atau kesenjangan terjadi karena adanya perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated performance*). Beberapa analisis yang bisa ditarik dari hasil nilai gap diatas adalah dengan melihat urutan prioritas yang menjadi acuan *Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru*.

- Faktor area lahan parkir yang memadai merupakan gap terbesar, yaitu -1,25, menandakan bahwa pelanggan menganggap area lahan parkir untuk kendaraan pelanggan tidak memadai lagi pada saat ini merupakan hal yang penting. Dari keluhan pelanggan tersebut, pihak *Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru* dapat menjadikan hal ini sebagai prioritas utama yang harus diperbaiki. Dalam hal ini perusahaan harus memikirkan cara untuk mendapatkan lahan parkir bagi kendaraan pasien, ini bisa dilakukan dengan cara pembebasan lahan masyarakat, hal ini telah banyak dilakukan rumah sakit lain.
- Faktor tingkat nyaman ruang tunggu pada kenyataannya sangat kurang nyaman. Dengan nilai prioritas kedua sebesar -0,80 dapat menyimpulkan sebagian besar menyatakan hal ini perlu ditinjau ulang sebagai sebuah masalah. Ruang tunggu yang sangat berdekatan dengan jalan raya sangat mengganggu kenyamanan pasien yang akan berobat, hal ini menyebabkan tingkat kebisingan sangat tinggi, padahal seharusnya ruang tunggu bagi pasien

tidak seharusnya mempunyai tingkat kebisingan yang tinggi. Pihak rumah sakit bisa melakukan penataan ulang ruang tunggu yang jaraknya tidak terlalu dekat dengan jalan raya.

- Faktor profesionalisme karyawan *RS Bina Kasih* Pekanbaru dalam melayani pasien dengan cepat merupakan masalah ketiga dan menjadi prioritas yang harus dibenah. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan dirasakan masih kurang oleh sebahagian pasien, ini disebabkan harusnya karyawan rumah sakit tidak membedakan mana pasien yang berasal dari keluarga mampu dan tidak mampu, karena dengan memandang status sosial akan meningkatkan kecemburuan sosial diantara pasien. Hal yang dilakukan pihak rumah sakit adalah memberikan pengarahan kepada karyawan bahwa dalam melayani pasien haruslah cepat dan tidak memandang status sosial dari pasien tersebut.
- Faktor ketelitian oleh perawat *RS Bina Kasih* Pekanbaru kepada pelanggan adalah faktor terpenting keempat. Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan-pelatihan kepada perawat guna menghadapi atau dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa bahwa perusahaan yang didatanginya benar-benar bonafit dan mempunyai sikap yang baik. Jadi ketelitian perawat dalam melayani pasien seperti pelaksanaan tindakan keperawatan, metode penggunaan obat/alat merupakan hal yang harus dicegah, karena dalam sebuah bisnis jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan sangat dibutuhkan sebuah ketelitian agar dapat memuaskan pelanggan tersebut.

Sedangkan jika dilihat dari dimensi yang ada, begitu jelas diantara semua variabel yang termasuk dalam kelompok prioritas perbaikan bahwa variabel 4, 5 9 termasuk dalam kelompok dimensi *Tangible* yang dapat disimpulkan bahwa dimensi ini adalah dimensi yang harus di prioritaskan untuk perbaikan sebagai tujuan perusahaan dalam mencapai kepuasan konsumen. Dan jika dimensi ini telah diperbaiki maka kemungkinan tercapainya tujuan perusahaan untuk memuaskan pelanggan dalam proses pelayanan akan bisa dicapai dengan hasil yang optimal.



## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diajukan serta berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasannya, maka simpulan yang dapat ditarik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode Servqual serta proses analisis dan pembahasan diketahui bahwa dari tingkat kesenjangan (*Gap*) pada setiap dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, pelanggan rumah sakit sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.1 Kesenjangan Perdimensi

<b>No</b>	<b>Dimensi <i>Servqual</i></b>	<b>Servqual</b>
1	<i>Tangibles</i>	-0,25
2	<i>Reliability</i>	0,25
3	<i>Responsiveness</i>	0,06
4	<i>Assurance</i>	0,06
5	<i>Empathy</i>	0,06
<b>Total</b>		<b>0,18</b>

*Sumber : Data yang diolah*

2. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *CSI* ( *Customer Satisfaction Index* ) dapat dilihat tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru adalah 83,57 %  $\approx$  84 %. Karena nilai *CSI* nya diatas 50% maka dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru secara umum.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru terus meningkatkan kualitas pelayanannya, walaupun dari hasil penelitian didapat bahwa tingkat kepuasan pasien cukup bagus, akan tetapi pihak Rumah sakit Bina Kasih juga harus mengantisipasi semakin tingginya tingkat persaingan di daerah kota Pekanbaru yang nantinya juga berdampak pada menurunnya jumlah pasien yang berobat di rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru.
2. Selain itu bentuk pelayanan dan perhatian pihak Rumah Sakit Bina Kasih terhadap pasien seperti meningkatkan kinerja dari para pihak yang bekerja pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru terhadap pasien seperti meningkatkan kinerja perawat dalam melakukan pemeriksaan mengusahakan kinerja karyawan saat sedang bekerja tidak sambil/banyak ngobrol, lebih bersikap ramah lagi terhadap pelanggan, lebih jelas dan tepat dalam menyampaikan informasi, memberikan kemudahan kontak langsung atau berkomunikasi tentang keluhan antara pelanggan dengan karyawannya, dan juga memberikan rasa aman nyaman mungkin sehingga pelanggan lebih percaya lagi dengan kinerja karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A.H. "*Analisa Cacat Pada Produk Koran Menggunakan Pendekatan Six Sigma*". Skripsi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2009.
- Efranto, R.Y. "*Evaluasi Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Servperf Six Sigma*". Skripsi Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya, 2008.
- Gaspersz, Vincent. "*Implementasi Lean Six Sigma Pada Industri Jasa*". Journal. <http://industri.ft.undip.ac.id/?p=194>. Diakses tanggal 24 November 2009.
- Gaspersz, Vincent. "*Pedoman Implementasi Program Six Sigma*". Edisi kedua. Halaman 2-10. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Gaspersz, Vincent. "*Total Quality Management (TQM)*". Edisi kedua. Halaman 301-305. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Harry dan Schroeder, 2000, "*Strategi Penerapan Six Sigma*". <http://qualityengineering.wordpress.com/tag/six-sigma/>. Diakses tanggal 24 November 2009.
- Novyanto, Okasatria, 2007, "*Mengenal Teori Dasar Six Sigma Secara Sederhana*", Okastria Noviyanto Blog. Diakses tanggal 19 Agustus 2009.
- Pande, Peter.S. Neuman, Peter. P. Cavanagh, Roland. R, "*The Six sigma Way*". Edisi kelima. Halaman 56 – 197. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
- Riau Info, "*Pengurusan Akte Kelahiran Meningkatkan Tajam*". <http://www.riauinfo.com/main/news.php?c=11&id=8016>. Diakses tanggal 19 Juli 2009.
- Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. "*Total Quality Management (TQM)*". Edisi kedua. Halaman 25-30. Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996.
- Yamit, Zulian. "*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*". Halaman 89-103. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta, 2004.