

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

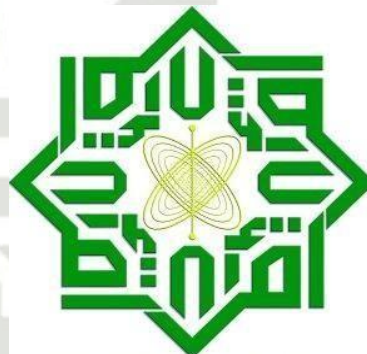
**PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI  
KLINIK BASTIAN**  
(Studi Kasus: Klinik Bastian)

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada  
Jurusan Teknik Industri*

Oleh

**TEGUH PUTRA**  
**11552102723**



**UIN SUSKA RIAU**

**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2020**



# LEMBAR PERSETUJUAN

## PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DIKLINIK BASTIAN PEKANBARU. KEC, TAMPAN

### TUGAS AKHIR

Oleh :

**TEGUH PUTRA**  
**11552102723**

Telah diperiksa dan disetujui Sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, Pada Tanggal 07 Agustus 2020

Pembimbing I

**Ismu Kusumantó, MT, IPM**  
**NIP. 197304122007101002**

Pembimbing II

**Suherman, ST, MT**  
**NIK. 130511002**

Ketua Program Studi

**Dr. Fitra Lestari Norhiza, S.T., M.Eng., Ph.D.**  
**NIP. 19850616 201101 1 016**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LEMBAR PENGESAHAN

## PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DIKLINIK BASTIAN PEKANBARU. KEC, TAMPAN

### TUGAS AKHIR

Oleh

**TEGUH PUTRA**  
**11552102723**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 07 Agustus 2020

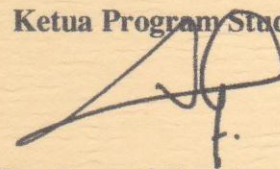
Pekanbaru, 07 Agustus

2020 Mengesahkan,



Dekan  
**Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag**  
**NIP. 19660604 199203 1 004**

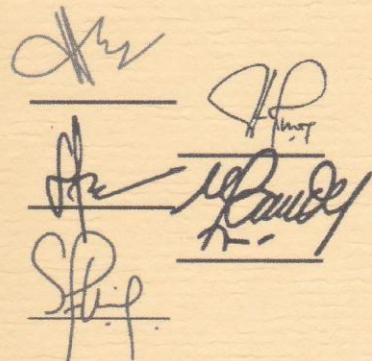
Ketua Program Studi



**Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST, M.Eng**  
**NIP. 19850616 201101 1 016**

### DEWAN PENGUJI

**Ketua : Dewi Diniaty, ST, M.Ec.dev**  
**Sekretaris I : Ismu Kusumanto, MT, IPM**  
**Sekretaris II : Suherman, ST, MT**  
**Anggota I : Muhammad Ihsan Hamdy, ST, MT**  
**Anggota II : Silvia, S.Si, M.Si**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELAKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atas seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 07 Agustus  
2020 Yang membuat  
pernyataan,

**TEGUH PUTRA**  
11552102723

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.*

*“Maka sesungguhnya bersamakah kesulitan dan kemudahan. Sesungguhnya bersamakah kesulitan dan kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).” (Q.S Al-Insyirah 5-7)*

*Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil alamin..*

*Sujudsyukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atastakdirmutelahkau jadikanakumanusia yang senantiasaberpikir, berilmu, berimandanbersabardalammenjalani kehidupanini.*

*Semoga keberhasilan ini menjadisetulanghawalbagiku untukmeraihcita-citabesarku.*

*Ku persembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku, dan adik, adik kutercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberi kusemangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku,, Ayah,.. Ibu...terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusan ku untuk membalas semuapengorbananmu..dalamhidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.*

*Hidup ku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah dan orang lain”*

*Teguh Putra*

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK DOKTER BASTIAN KEC. TAMPAN, PEKANBARU-RIAU

Ismu Kusumanto<sup>1</sup>, Teguh Putra<sup>2</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Jl.  
HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293 Email: ismu@uin-  
suska.ac.id, putrateguh227@gmail.com

### ABSTRAK

Klinik Bastian merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang ada di Kecamatan Pekanbaru Kabupaten Tampan. Pelayanan kesehatan penting dalam organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada setiap pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Mengetahui hasil dari desain strategi pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) yaitu metode yang memetakan persepsi pasien tentang pentingnya aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja aspek pelayanan untuk mengidentifikasi pelayanan yang perlu ditingkatkan. Setelah menyebarkan angket dan mengolah datanya, diperoleh hasil dari kuadran A 2 atribut, kuadran B 4 atribut, kuadran C 2 atribut dan kuadran D 1 atribut. Secara umum kinerja pelayanan yang diberikan poliklinik dokter Bastian kepada pasiennya masih belum memuaskan, sehingga masih harus diperhatikan untuk perbaikan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

**Kata kunci:** pelayanan, kepuasan, analisis kinerja kepentingan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK  
DOKTER BASTIAN  
KEC. TAMPAN, PEKANBARU-RIAU**

**Ismu Kusumanto<sup>1</sup>, Teguh Putra<sup>2</sup>**

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Jl.  
HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293 Email: ismu@uin-suska.ac.id,  
putrateguh227@gmail.com

**ABSTRACT**

*Bastian Clinic is one of the providers of health services in the Pekanbaru District, Tampan District. Health services are important in health service organizations. Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. The quality of health services refers to the level of perfection in providing health services in every patient. The purpose of this study is to know the results of the influence of service quality on patient satisfaction. Knowing the results of the service strategy design can meet patient satisfaction. The method used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) is a method that maps the patient's perception of the importance of the service aspect with the customer's perception of the performance of the service aspect to identify services that need to be improved. After distributing the questionnaire and processing the data, the results of quadrant A 2 attribute, quadrant B 4 attribute, quadrant C 2 attribute and quadrant D 1 attribute. In general, the performance of services provided by the Bastian doctor's clinic to its patients is still not satisfactory, so it must still be considered for improvements and improvements in providing the best service to patients.*

**Keywords:** *service, satisfaction, importance performance analysis*

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil'alamin*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul ” **PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYAN DI KLINIK BASTIAN (STUDIKASUS: KLINIK BASTIAN)**”

sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. H Suryan A. Jumrah, MA selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Fitra Lestari Norhiza, ST.,M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Silvi, M.Si sebagai Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, ST.,MT Dan Bapak Suherman, ST.,MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak dan Ibu Muhammad Ihsan Hamdy, ST.,MT Dan Silvi, M.si yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

8. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayah Khairul, Ibu Asni yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.

10. Sahabat-Sahabat Penulis dari awal perkuliahan serta teman teman golden C 2015 yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Dan terkhusus untuk anak-anak kos ( Muhammad Fauzi, Muhammad Ilham dan seluruh teman teman yang tidak bisa saya sebutkan semuanya).

11. Mahasiswa Teknik Industri UIN SUSKA Riau Angkatan 2015 yang telah memberikan semangat serta dorongan kepada penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan Laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekanbaru, 27 Juli 2020

Penulis,

UIN SUSKA RIAU  
(TEGUH PUTRA)

## DAFTAR ISI

### Halaman

#### COVER

LEMBAR PERSETUJUAN ..... ii

LEMBAR PENGESAHAN ..... iii

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL ..... iv

LEMBAR PERNYATAAN ..... vi

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... vi

ABSTRAK ..... vii

ABSTRACT ..... viii

KATA PENGANTAR ..... ix

DAFTAR ISI ..... xi

DAFTAR GAMBAR ..... xiv

DAFTAR RUMUS ..... xv

DAFTAR TABEL ..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN ..... xvii

#### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang ..... I-1

1.2 Rumusan Masalah ..... I-3

1.3 Tujuan Penelitian ..... I-3

1.4 Batasan Masalah ..... I-4

1.5 Manfaat Masalah ..... I-4

1.6 Sistematika Penulisan Laporan ..... I-5

1.7 Sistematika Penulisan Laporan ..... I-6

#### BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa ..... II-8

2.1.1 kualitas Jasa ..... II-8

2.2 Pelayanan ..... II-9

2.2.1 Dasar-dasar Pelayanan ..... II-9

2.2.2 Kualitas Pelayanan ..... II-10

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... II-10

2.3 Kepuasan ..... II-12

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1	Kepuasan pelanggan.....	I-12
2.3.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	II-13
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	II-13
2.4	Harapan Pelanggan.....	II-14
2.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-15

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Alur Penelitian.....	III-18
3.2	Observasi Pendahuluan .....	III-19
3.3	Studi Literatur.....	III-19
3.4	Identifikasi Masalah .....	III-20
3.5	Rumusan Masalah .....	III-20
3.6	Penetapan Tujuan Penelitian .....	III-20
3.7	Pengumpulan Data.....	III-21
3.7.1	Identifikasi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen.....	III-22
3.7.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	III-22
3.7.3	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	III-23
3.7.4	Uji Validitas dan Realibilitas .....	III-24
3.8	Pengolahan Data.....	III-26
3.8.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-26
3.9	Analisa Data .....	III-26
3.10	Pengambilan kesimpulan dan saran.....	III-26

**BAB IV PENDAHULUAN**

4.1	Pengumpulan Data .....	IV-27
4.1.1	Profil Perusahaan .....	IV-27
4.1.1.1	Visi dan Misi.....	IV-28
4.1.1.2	Struktur Organisasi .....	IV-29
4.1.2	Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan .....	IV-30
4.1.3	Responden Klinik Bastian.....	IV-31

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2	Pengolahan Data.....	V-31
4.2.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel IPA ( <i>importance performance analisis</i> ).....	IV-32
4.2.2	Skor Rata Rata Tingkat Kenyataan (X) Dan Harapan (Y) .....	IV-35
4.2.3	Diagram Kartesius .....	IV-35
4.2.4	Diagram <i>Fishbone</i> .....	IV-37

**BAB V ANALISA**

5.1	Analisa Pengumpulan Data.....	V-39
5.2	Analisa Keusioner .....	V-39
5.3	Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel IPA ( <i>Importance Performance Analisis</i> ).....	V-39
5.4	Analisa Kuadran A.....	V-40
5.5	Analisa Kuadran B .....	V-40
5.6	Analisa Kuadran C .....	V-41
5.7	Analisa Kuadran D.....	V-41

**BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	VI-42
6.2	Rumusan Masalah .....	VI-43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	
1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	I-13
2.2 Contoh Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-16
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 <i>Flowchart</i> .....	III-18
<b>BAB IV</b>	
<b>PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Responden Klinik Bastian.....	IV-31
4.2 Hasil Diagram Kartesius .....	IV-36
4.3 Diagram <i>Fishbone</i> .....	IV-37

## DAFTAR RUMUS

**Rumus**  
**BAB II**

		<b>Halaman</b>
<b>LANDASAN TEORI</b>		
2.5	Mengukur Tingkat Kesesuaian (2.1).....	II-15
2.5	Menghitung Rata Rata X (2.2).....	II-15
2.5	Menghitung Rata Rata Y (2.3).....	II-16



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta**  
**Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**DAFTAR TABEL**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Tabel

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

	<b>Halaman</b>
3.1 Identifikasi Pelayanan.....	III-22
3.2 Kuesioner persepsi dan harapan pasien Klinik Dokter Bastian.....	III-23
3.3 Rekapitulasi Kuesioner Kenyataan.....	III-24
3.4 Rekapitulasi Kuesioner Harapan.....	III-25

**BAB IV**

**PENGOLAHAN DATA**

4.1 Daftar Nama Karyawan Klinik Dokter Bastian.....	IV-29
4.2 Kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan..	IV-30
4.3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Dokter Dalam Proses Pengobatan .....	IV-32
4.4 Rekapitulasi Perhitungan .....	IV-34

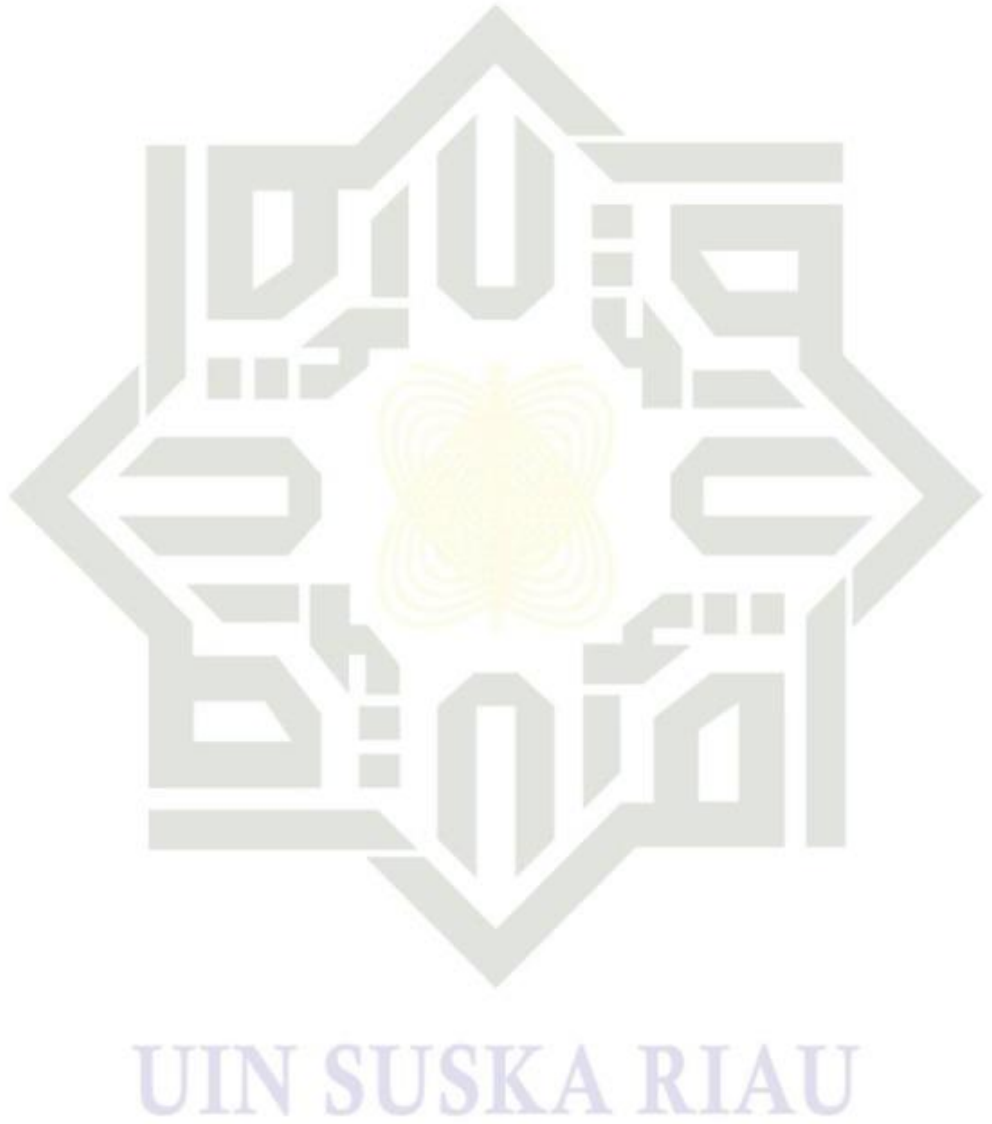
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Kuesioner .....	A-1
B Rekapitulasi Data .....	B-1
C Dokumentasi .....	C-1
D Daftar Riwayat Hidup .....	D-1



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB I PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Kesehatan masyarakat Indonesia masih jadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana kualitas kesehatan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah masih dikatakan kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat tersebut di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit ataupun klinik, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumen. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi (Supartiningsih, 2017).

Definisi-definisi kualitas adalah merupakan usaha perusahaan untuk menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan definisi operasional mengenai kualitas. Definisi operasional merupakan deskripsi dalam ukuran-ukuran yang dikuantifikasikan mengenai apa yang diukur dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengukurnya secara konsisten. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menentukan kinerja aktual proses tersebut (Mustofa, 2015).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kotler mendefinisikan kualitas atau mutu dengan kecocokan penggunaan, kesesuaian pada kebutuhan, bebas dari penyimpangan dan seterusnya. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler mengemukakan lima penentu kualitas jasa : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) berwujud (*tangibles*) (Mustofa, 2015).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningsih, 2017).

Klinik Bastian merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Pekanbaru Kecamatan Tampan. Klinik Bastian juga membuka pelayanan terhadap masyarakat pengguna kartu BPJS. Klinik Bastian membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu ada di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi.

Dari hasil wawancara peneliti secara langsung pada pasien dan warga sekitar yang tinggal didekat klinik bastian peneliti menemukan bahwasanya permasalahan yang didapat dari pasien yaitu kurangnya dalam melayani pasien dan pengunjung. Pelayanan yang diberikan masih kurang optimal, dimana klinik lebih mendahulukan pelayanan terhadap pasien umum ataupun mandiri dibandingkan dengan pasien

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BPJS. Sedangkan untuk pasien umum atau pasien non BPJS mengeluhkan harga atau biaya berobat yang lebih mahal dibandingkan dengan klinik lain.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

No	Atribut Pertanyaan	Responden										Rata rata S	Rata rata TS
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10		
	Kurang dalam melayani pasien	s	s	s	ts	s	s	ts	s	s	ts	70%	30%
	Persediaan obat obatan yang minim	s	s	s	s	ts	ts	s	s	s	s	80%	20%
3	Biaya berobat yang mahal	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	100%	0%
4	Fasilitas yang memadai	ts	s	s	ts	ts	s	s	ts	ts	s	50%	50%
5	Adil dalam memberikan pelayanan	ts	ts	ts	ts	s	ts	s	ts	ts	ts	80%	20%

(Sumber: Klinik Bastian. 2019)

S= setuju

Ts= tidak setuju

. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ Persepsi Kepuasan pasien terhadap pelayan di Klinik Bastian”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui faktor faktor permasalahan berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh pasien
2. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor faktor permasalahan berdasarkan keluhan yang dirasakan oleh pasien

#### 1.4 Batasan Masalah

Supaya permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan sebelumnya, maka peneliti memberikan batasan terhadap permasalahan penelitian ini, pembatasan masalah hanya menyangkup hal-hal sebagai berikut:

1. Responden yang diambil adalah pasien BPJS dan masyarakat sekitar klinik Bastian
2. Pengumpulan data dilakukan pada bulan november tahun 2019

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik kepada penulis, perusahaan, maupun penelitian pihak lain. Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Bagi penulis
  - a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan ke dalam aspek yang nyata.
  - b. Secara akademis untuk melengkapi tugas akhir perkuliahan di jurusan Teknik Industri

2. Bagi klinik  
Akan memberikan manfaat terhadap perubahan sikap, tingkah laku atau pola pikir manajemen dan pekerja terhadap peningkatan pelayanan dan produktifitas serta perbaikan yang berke sinambungan

2. Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
3. Memberikan solusi dan usulan dari permasalahan yang didapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 16. Sistematika Penulisan Laporan

Agar lebih mudah dalam memahami penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini disusun dengan penulisan yang cukup sederhana yang terdiri dari 6 bab.

Adapun susunan dari ke enam bab tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas tentang garis besar dari permasalahan yang dibahas, Dalam pendahuluan ini terdapat beberapa sub yang dibahas, adapun sub-sub tersebut adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini berisi uraian tentang landasan teori dan bahasan -bahasan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini berisi deskripsi tentang bagaimana penelitian dilakukan secara operasional, variabel penelitian, penentuan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

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

Pada bagian ini berisi uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi obyek penelitian, analisis data serta pembahasannya

### **BAB V ANALISA**

Merupakan bab dimana berisi tentang analisa dari permasalahan yang terjadi dilapangan, dan kemudian diberikan usulan perbaikan yang akan dijelaskan dan dijabarkan lebih detail agar dapat memberikan solusi yang tepat

### **BAB VI PENUTUP**

Pada bab ini akan menyimpulkan inti dari hasil pelaksanaan penelitian sesuai dengan tujuan pelaksanaan penelitian yang telah ditentukan pada Bab I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendahuluan dan memberikan saran untuk individu selanjutnya yang melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama, namun pada kasus yang berbeda.

### 17 Posisi Penelitian

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha malacak berbagai literature dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian saat ini. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian.

No	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Gambaran kepuasan peserta bpjs kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit palang merah indonesia bogor tahun 2014 (Nurwahyuni, 2014)	Permasalahan BPJS yang dialami masyarakat dimulai dari sosialisasi BPJS yang masih kurang, antrian yang lama pada proses pengurusan kartu, proses rujukan yang berbelit-belit, bahkan penolakan pasien oleh rumah sakit karena sudah kepenuhan pasien	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional (potong lintang)	Kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS PMI Bogor adalah sebesar 93,9%, sedangkan yang menyatakan tidak puas akan layanan sebesar 6,1%.
2	Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program jampersal	Keterbatasan dan ketidak tersediaan sehingga diperlukan kebijakan	Desain potong lintang, analisis data univariant.	Masih banyak fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai. Masih

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-undang</p>	<p>(Ani Triayana, 2015)</p>	<p>terobosan untuk meningkatkan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan melalui kebijakan yang disebut jamina persalinan</p>	<p>pengumpulan data primer dan sekunder</p>	<p>ditemukan alat-alat yang rusak dan ruangan yang kotor</p>
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-undang</p>	<p>Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah (Surani, 2016)</p>	<p>Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum pirngadi medan.</p>	<p>Accidental sampling.</p>	<p>Pelayanan mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dikarenakan dilihat dari tingkat signifikannya sebesar 0,519 yang mana &gt;0,05</p>
<p>4</p>	<p>Kepuasan pasien bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) terhadap pelayanan di unit rawat jalan (urj) rumah sakit permata medika semarang tahun 2014 (Ulinuha, 2017)</p>	<p>Pelayanan pada pasien bpjs di rumah sakit permata medika semarang</p>	<p>Kusioner dengan pendekatan cross sectional, analisis data univariant.</p>	<p>Pada variabel Reability/ keandalan beberapa responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar 56,56 %</p>
<p>5</p>	<p>Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internarsud noongan (Pondaag dkk, 2018)</p>	<p>Pelayanan keperawatan masih kurang, karena perawat tidak memberikan informasi yang cukup tentang perawatan dan ada perawat yang kurang ramah.</p>	<p>Desain penelitian cross sectional.</p>	<p>Berdasarkan tingkat kepuasan pasien menyebutkan bahwa terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada.</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan yang berhubungan dengannya, melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikan dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jasa bersifat *intangibile* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif, dimana aktifitas produksi dan konsumsi berlangsung di saat yang bersamaan (Khoirista dkk, 2015)

Menurut Gronross terdapat enam kriteria kualitas jasa yang dipresepsikan baik yaitu *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility dan flexibility, reliability and trustworthiness, recovery*, serta *reputation and credibility*. Terdapat 4 karakteristik jasa yang diungkapkan oleh Kotler dan Amstrong yaitu *intangibility* (tidak terwujud), *inseparability* (tidak dipisahkan), *variability* (keanekarupaan), dan *perishability* (tidak dapat tahan lama) (Khoirista dkk, 2015).

#### 2.1.1 Kualitas Jasa

Definisi-definisi kualitas adalah merupakan usaha perusahaan untuk menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan definisi operasional mengenai kualitas. Definisi operasional merupakan deskripsi dalam ukuran-ukuran yang di kuantifikasikan mengenai apa yang diukur dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengukurnya secara konsisten. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menentukan kinerja aktual proses tersebut (Mustofa, 2015).

Kotler mendefinisikan kualitas atau mutu dengan kecocokan penggunaan, kesesuaian pada kebutuhan, bebas dari penyimpangan dan seterusnya. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kotler mengemukakan lima penentu kualitas jasa : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) berwujud (*tangibles*) (Mustofa, 2015).

## 2.2 Pelayanan

Menurut Tjiptono Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak, Sedangkan menurut Hurriyati Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Nurhadi, 2017).

### 2.2.1 Dasar-dasar Pelayanan

Kosep dasar pelayanan menurut Kasmir yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan mendasarkan faktor-faktor sikap (*Attitude*) perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Apprance*) dan tanggung jawab (*Accountability*) yaitu (Nurhadi, 2017):

1. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan meliputi penampilan yang sopan dan serasi,berfikir positif, sehat dan logis bersikap menghargai.
2. Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dari keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan
3. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, mengucapkan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertutup yang mutlak di perlukan untuk menunjang program pelayanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sehingga instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan
5. Penampilan (*Apprance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja atau non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain
6. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan

#### 2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima, atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, begitu sebaliknya. Tjiptono menyebutkan bahwa model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *ServQual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama yaitu persepsi pelanggan terima (*perception service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) (Khoirista dkk, 2015).

#### 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Lubis, 2017):

1. Bukti fisik (*Tangible*)  
Bukti fisik merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

#### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa. Berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang

meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

### 5. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

## 2.3 Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang (Suhendra, 2006).

Secara umum kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen, atau dengan kata lain ada dua kemungkinan yang akan terjadi, yaitu (Suhendra, 2006):

1. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih besar dari yang diharapkan, artinya konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
2. Kinerja yang dirasakan konsumen lebih kecil dari yang diharapkan, artinya konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

### 2.3.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Amstrong kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas. Jika

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

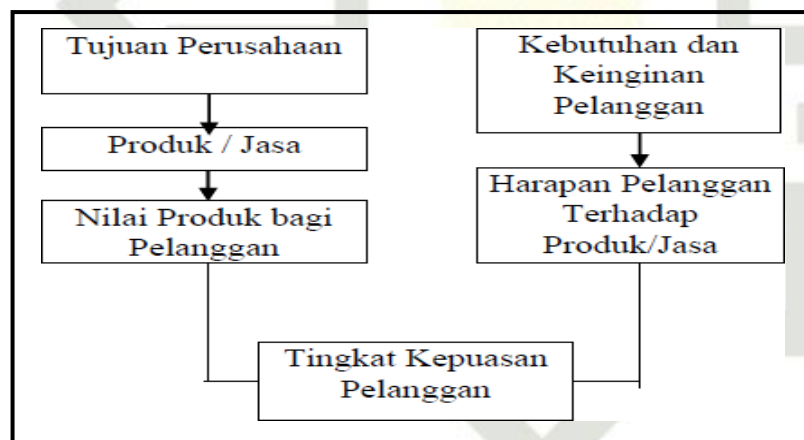
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembelinya tidak puas. Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri menerangkan bahwa kepuasan adalah faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Semakin banyak pelanggan setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama (Khoirista dkk, 2015).

### 2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tindakan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan adanya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan (Khoirista dkk, 2015).



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

### 2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Panjaitan, 2016).

## 2.4 Harapan Pelanggan

Tjiptono perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya. Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Berknaan dengan kualitas, ada tiga level harapan pelanggan mengenai kualitas yaitu (Khoirista dkk, 2015):

### 1. Level Pertama

Harapan Pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have*, atau *take it for granted*. Misalnya:

- a. saya berharap perusahaan penerbangan menerbangkan saya sampai tujuan dengan selamat
- b. saya berharap bank menyimpan uang saya dengan aman dan menangani saldo rekening saya dengan benar.

### 2. Level Kedua

Harapan yang paling tinggi dari pada level 1, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan/atau spesifikasi. Contohnya:

- a. saya berharap dilayani dengan ramah oleh pegawai perusahaan penerbangan
- b. saya pergi ke bank, dan teller-nya ternyata sangat ramah, informatif, dan suka menolong transaksi-transaksi saya.

### 3. Level Ketiga

Harapan yang lebih tinggi lagi dibanding level 1 atau 2 dan menuntuk suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat saya tertarik. Misalnya: Perusahaan penerbangan itu memberi semua penumpang makanan yang sama dengan khusus diberikan kepada penumpang kelas satu oleh penerbangan lainnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan. IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proposional dengan kepentingan atribut tersebut. Dengan kata lain kepentingan dilihat sebagai reaksi dari nilai relatif berbagai macam atribut konsumen (Suhendra, 2016).

Penggunaan metode Importance-Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance- Performance Matrix. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Indrajaya, 2018):

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} * 100\% \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut (Indrajaya, 2018):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{k} \dots\dots\dots(2.2)$$



$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{k} \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana:

= Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

= Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k= Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

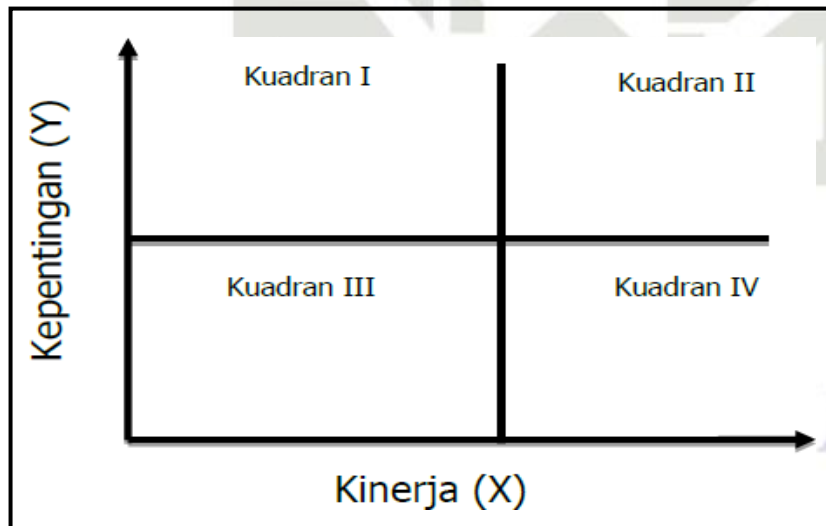
Dimana:

= Skor rata-rata persepsi / Performace

= Skor rata-rata harapan / Importance

n= Jumlah responden

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius, pada analisis Importance- erformance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.



Gambar 2.2 Contoh Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius (Gambar 2.2).

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

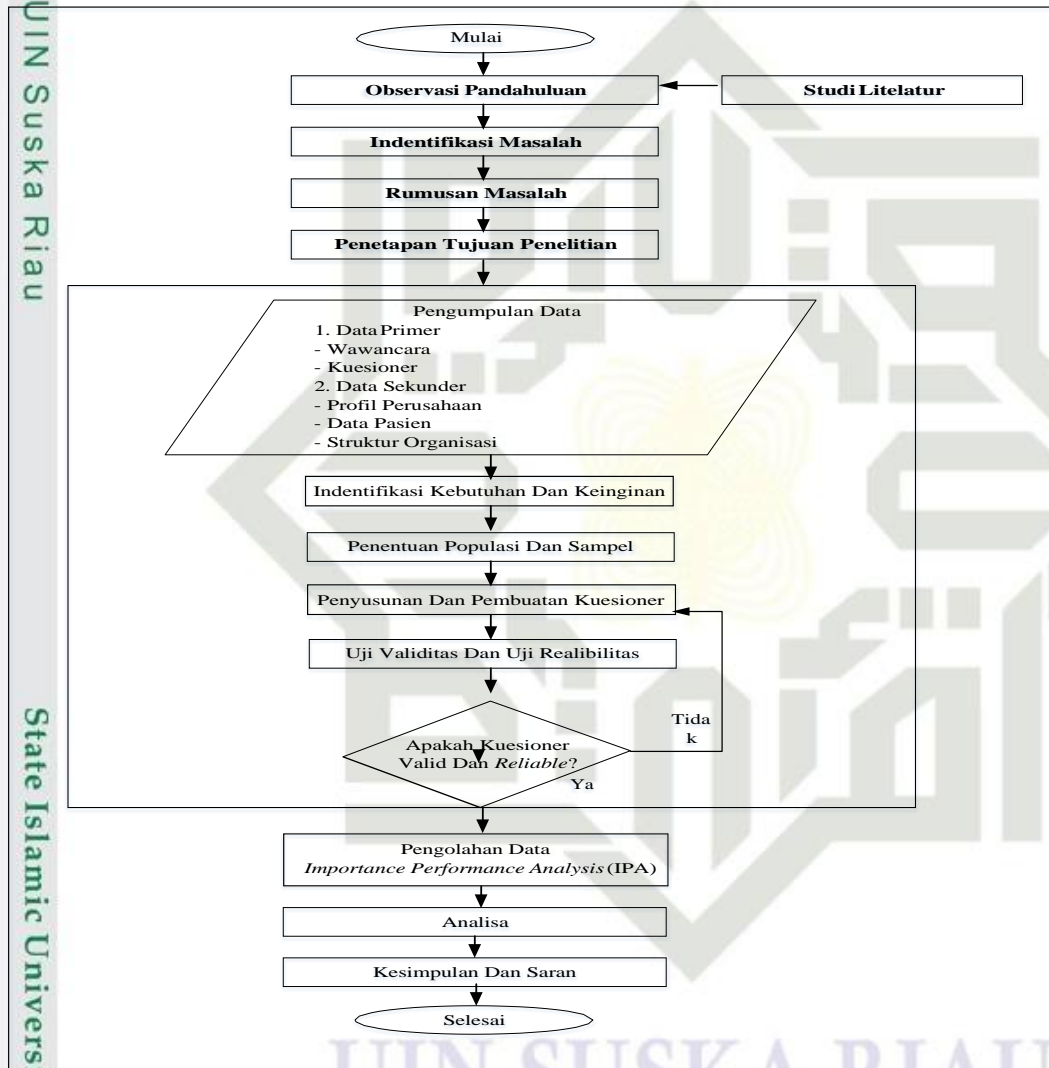
b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Alur Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan sistematis, maka perlu dibuat alur dari penelitian ini. Adapun tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat dari Gambar 3.1



Gambar 3.1 Flowchart

Metodologi penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu, agar di dalam mencari solusi untuk memecahkan masalah, dapat lebih terarah dan

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
 UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mempermudah proses analisa. Adapun tahapan-tahapan dalam penyusunan metodologi adalah sebagai berikut:

### 3.2 Observasi Pendahuluan

Observasi pendahuluan merupakan langkah awal dalam penelitian. Penelitian pendahuluan dapat memberikan informasi dan sekaligus bukti awal bahwa masalah yang akan diteliti dilapangan benar ada. Survei pendahuluan dilakukan untuk mencari topik permasalahan yang akan menjadi objek yang akan diteliti, adapun survei pendahuluan dilakukan pada Klinik Doktor Bastian. Dalam survei pendahuluan ini dilakukan dengan wawancara dan peyebaran kuesioner.

#### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi perusahaan, dan faktor pendukung dalam proses pekerjaan. Wawancara ini dilakukan kepada HRD Klinik Doktor Bastia dan karyawan Klinik Doktor Bastian Kuesioner

#### 2. Kuesioner

Kuesioner pendahuluan bertujuan melihat keingingan dan kebutuhan Pasien terhadap Klinik Doktor Bastian. Konsumen dalam penelitian pendahuluan ini berjumlah 15 orang.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk melihat keadaan perusahaan dalam proses produksi

### 3.3 Studi Literatur

Pada tahap ini dibutuhkan berbagai literatur tentang permasalahan *Importance Performance Analysis* . Dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini perlu adanya teori-teori dan konsep yang dapat memperkuat penyelesaian permasalahan yang diangkat. Sumber-sumber literatur berasal dari buku, jurnal dan artikel, sedangkan teori yang dibutuhkan adalah mengenai *Importance Performance Analysis*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 3.4 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan wawancara pada pemilik dan karyawan Klinik Dokter Bastian dan penyebaran kuesioner pendahuluan, serta didukung teori-teori dan konsep relevan maka dapat diketahui permasalahan yang terjadi pada Klinik Dokter Bastian adalah penurunan jumlah kunjungan pasien umum rawat inap, peneliti akan mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan pasien umum rawat inap atau kualitas pelayanan yang terdapat di Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti, Pekanbaru sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan informasi bermanfaat serta bahan evaluasi yang dapat dijadikan pedoman bagi manajemen rumah sakit untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemberian layanan kesehatan yang lebih berkualitas demi meningkatkan kinerja rumah sakit di masa yang akan datang.

### 3.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah, selanjutnya masalah tersebut dirumuskan sehingga menjadi masalah yang akan dianalisa dan diteliti. Dengan adanya perumusan masalah, masalah yang sudah diidentifikasi dapat diteliti dengan baik dan menghasilkan pemecahan dari masalah tersebut. Perumusan masalah ini akan membantu mempermudah penelitian ini. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah Pengukuran tingkat kepuasan dari pasien umum pada rawat inap dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan dan kinerja yang diharapkan yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

### 3.6 Penetapan Tujuan Penelitian

Penetapan Tujuan sangat perlu ditetapkan dalam melakukan sebuah penelitian agar penelitian tersebut fokus pada tujuan yang diinginkan. Pada penelitian ini, tujuan ditetapkan bagaimana tahapan-tahapan Mengidentifikasi karakteristik pasien umum rawat inap di Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti, Pekanbaru. Menganalisis tingkat kepentingan pelayanan di Klinik Dokter Bastian Garuda Sakti, Pekanbaru. Menganalisis tingkat kinerja pelayanan, yang diterima pasien umum pada rawat inap, Menganalisis tingkat kepuasan pasien umum rawat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



inap terhadap kualitas pelayanan di Klinik Dokter Bastian Garuda Sakti, Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisa permasalahan tersebut maka dapat kita tetapkan sebuah tujuan yang nantinya akan menjawab permasalahan yang terjadi di Klinik Dokter Bastian Garuda Sakti

### 3.7 Pengumpulan Data

Data merupakan komponen yang penting, ole karena itu informasi yang didapat harus benar agar data yang diperoleh akurat. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Tujuannya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data dalam peneliian ini terdiri dari yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini berupa data persepsi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap Klinik Dokter Bastian Garuda Sakti, data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti. Data primer di dapatkan secara langsung dari Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti dengan cara wawancara dan kuesioner.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dalam penelitian dan berasal dari tempa pengambilan data penelitian. Data sekunder ini adalah

- a. Dokumentasi Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti
- b. Data pasien
- c. Struktur organisasi dan profil Klinik Dokter Bastia Garuda Sakti, sebagai pendukung dalam penelitian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7.1. Identifikasi Kebutuhan Dan Keinginan Konsumen

Identifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan David Garvin (Foster, 2007), maka diperoleh tabel dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Identifikasi pelayanan

No	Atribut Kualitas pelayanan
<b>A.</b>	<b>Tangibles(Nyata)</b>
1.	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas
<b>B.</b>	<b>Empathy(Empati)</b>
2.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien
3.	Perawat dalam melayani bersikap sopan ramah
<b>C.</b>	<b>Reliability(Keandalan)</b>
4.	Tenaga medis dan petugas membantu jika ada permasalahan pasien
5.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
<b>D.</b>	<b>Responsiveness(Ketanggapan)</b>
6.	Perawat tanggap melayani pasien
7.	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat
<b>E.</b>	<b>Assurance(Kepastian)</b>
8.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap
9.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien

(Sumber : Data Sekunder, 2019)

### 3.7.2. Penentuan Populasi Dan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*, karena populasi yang diteliti *infinite* (populasi yang jumlah dan identitas anggota populasi tidak diketahui). Pengambilan sampel juga menggunakan metode *accidental sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan dimana, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti yang pernah berobat diklinik Dokter Bastian Garuda Sakti dan anggapan cocok menjadi sumber data yang akan menjadi sampel penelitian ini.

Pada penelitian ini jumlah populasi secara pasti maka untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N}{e^2}} \dots\dots\dots 3.1$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keterangan :

$N$  : Jumlah sampel minimum

$Z$  : Nilai distribusi normal

$\alpha$  : Taraf signifikan

$e$  : Tingkat kesalahan

$p$  : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

$q$  : Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

dengan menggunakan persama Barnouli dan tingkat distribusi sebesar 95% dan tingkat kesalahan sebesar 5% maka jumlah data untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$N > 37,45 = 38$$

Sehingga sampel yang diabil dalam penelitian ini adalah sebanyak minimal 38. Kuesioner yang disebarkan selanjutnya adalah sebanyak 25 buah dan ditambah dengan kuesioner pendahuluan 15 buah, semua terisi lengkap sehingga jumlah responden menjadi 40 orang, memenuhi uji kecukupan data.

### 3.7.3. Penyusunan Dan Penyebaran Kuesioner

Dalam penelitian ini rsesponden yang dipilih berdasarkan sampel dengan jumlah populasi yang tak terbatas, karena tidak mengetahui jumlah populasi yang sebenarnya dan tidak bisa dihitung, maka kuesioner disebarkan kepada semua responden yang telah memenuhi kriteria. Berikut ini adalah tabel 3.2 pernyataan kuesioner.

Tabel 3.2 Kuesioner persepsi dan harapan pasien Klinik Dokter Bastian

No	Atribut Kualitas Produk	Tingkat Kepentingan							
		Kenyataan				Harapan			
A	Tangibkes(Nyata)	1	2	3	4	1	2	3	4
	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas								
B	Empathy(Empati)								
	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien								
	Perawat dalam melayani bersikap sopan ramah								

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.2 Kuesioner persepsi dan harapan pasien Klinik Dokter Bastian (lanjutan)

No	Atribut Kualitas Produk	Tingkat Kepentingan			
		Kenyataan		Harapan	
	<b>Reliability (Keandalan)</b>				
4	Tenaga medis dan petugas membantu jika ada permasalahan pasien				
5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan				
	<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>				
6	Perawat tanggap melayani pasien				
7	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat				
	<b>Assurance (Kepastian)</b>				
8	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap				
9	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien				

(Sumber : Data Sekunder, 2019)

### 3.7.4. Uji Validitas Dan Uji Realibilitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang akan diukur memang benar variabel yang akan diteliti. Sedangkan uji realibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai kehandalan, ukuran konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu tidak berubah. Adapun alat pengumpulan data adalah kuesioner dan alat uji yaitu software 16.0 kalau data yang tidak valid selanjutnya akan dilakukan kembali penyusunan kuesioner.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner ke 40 responden selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji realibilitas. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan uji realibilitas pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Rekapitulasi kuesioner Kenyataan

No	Pertanyaan	Nialai R (Korelasi Product Moment)		Keterangan
		Tabel	Hitung	
1	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas	0,312	0,442	VALID
2	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0,312	0,791	VALID
3	Perawat dalam melayani bersikap sopan ramah	0,312	0,508	VALID
4	Tenaga medis dan petugas membantu jika ada permasalahan pasien	0,312	0,581	VALID

Tabel 3.3 Rekapitulasi kuesioner Kenyataan (Lanjutan)

No	Pertanyaan	Nialai R (Korelasi Product Moment)		Keterangan
		Tabel	Hitung	
5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	0,312	0,504	VALID
6	Perawat tanggap melayani pasien	0,312	0,623	VALID
7	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat	0,312	0,444	VALID
8	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap	0,312	0,487	VALID
9	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	0,312	0,489	VALID

(Sumber : Pengolahan Data, 2019)

Tabel 3.4 Rekapitulasi Kuesioner Harapan

No	Pertanyaan	Nialai R (Korelasi Product Moment)		Keterangan
		Tabel	Hitung	
1	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas	0,312	0,521	VALID
2	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	0,312	0,590	VALID
3	Perawat dalam melayani bersikap sopan ramah	0,312	0,717	VALID
4	Tenaga medis dan petugas membantu jika ada permasalahan pasien	0,312	0,473	VALID
5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	0,312	0,828	VALID
6	Perawat tanggap melayani pasien	0,312	0,762	VALID
7	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat	0,312	0,828	VALID
8	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap	0,312	0,609	VALID
9	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	0,312	0,433	VALID

Dari tabel 3.3 dan 3.4 dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan untuk faktor adalah valid dan reliabel karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel di katakan valid sedangkan  $r$  hitung mendekati nilai 1 dikatakan reliabilitas.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.8. Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk menghasilkan suatu gambaran yang dapat di memberikan penjelasan, agar pembaca mengerti dan paham mengenai penelitian ini. pengolahan data di buat untuk mengetahui proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen Diklinik Dokter Bastian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

#### 3.8.1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan. IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proposional dengan kepentingan atribut tersebut. Dengan kata lain kepentingan dilihat sebagai reaksi dari nilai relatif berbagai macam atribut konsumen

### 3.9. Analisa Data

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka selanjutnya kita dapat menganalisa lebih mendalam dari hasil pengolahan data. Analisa tersebut akan mengarahkan pada tujuan penelitian dan akan menjawab pertanyaan pada perumusan masalah. Analisa hasil data pada penelitian ini adalah menginterpretasikan hasil dari pengolahan data untuk mendapatkan pelayanan

#### 3.10. Pengambilan Kesimpulan Dan Saran

Setelah semua pengolahan, interpretasi, dan analisa data, maka ditarik suatu simpulan yang merupakan ringkasan akhir dari hasil yang mampu menjawab tujuan penelitian yang dilakukan. Setelah itu diberikan pula saran untuk diklinik Dokter Bastian guna pengembangan proses pelayanan. Saran-saran juga diberikan untuk penelitian mendatang yang berguna untuk perbaikan maupun pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan bersama.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien pada klinik dokter Bastian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menggunakan sembilan atribut atau pernyataan yang mewakili setiap dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*.
2. Pada *impotance performance analisis* didapat sumbu potong X(kenyataan) sebesar 3.05 dan sumbu Y(Harapan) sebesar 3.21, yang menghasilkan kualifikasi kuadran menjadi 4 bagian, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.
3. Faktor yang berhubungan dengan tenaga medis memberikan informasi pada pasien sebelum pelayanan dan persediaan alat alat medis merupakan prioritas utama yang harus dilaksanakan, ini harus ditingkatkan karena faktor tersebut sangat penting menurut pasien, namun dalam pelaksanaannya masih dirasa belum memuaskan.
4. Dokter memberikan waktu pelayan yang cukup, tenaga medis siap membantu jika ada permasalahan serta perawat yang tanggap dan tenaga medis melakukan tindakan yang cepat, faktor ini harus tetap dijaga dan dipertahankan dalam pelaksanaannya.
5. Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, WC dan air yang bagus, perawat dalam melayani bersikap sopan ramah tetapi tidak dirasakan oleh pasien. Walaupun sebenarnya bukan menjadi faktor yang penting bagi pasien.
6. Secara umum kinerja pelayanan yang diberikan oleh klinik dokter Bastian kepada para pasiennya masih belum memuaskan, sehingga masih harus diperhatikan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 6.2 © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### 1. Untuk klinik Dokter Bastian

Dapat melakukan perbaikan atas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan jeli melihat faktor faktor apa saja yang masih kurang ataupun yang belum ada dan dapat memenuhi semua kekurangan tersebut pada klinik, sehingga dapat melakukan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

### 2. Untuk Penulis

Dengan memahami dan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini pada studi kasus diklinik diharapkan dapat membantu menemukan permasalahan dan dapat memberikan solusi yang terbaik.

### KUESIONER

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan **KENYATAAN** yang diterima dalam pelayanan, pada kolom:  
**1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas**  
 Dan berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan tentang **HARAPAN** terhadap klinik berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi anda:  
**1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Penting 4. Sangat penting**

No	Atribut Kualitas Produk	Tingkat Kepentingan								
		Kenyataan				Harapan				
		1	2	3	4		1	2	3	4
<b>A.</b>	<b>Tangibkes(Nyata)</b>									
1.	Klinik memiliki papan petunjuk yang Jelas									
<b>B.</b>	<b>Empathy(Empati)</b>									
2.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien									
3.	Perawat dalam melayani bersikap sopan ramah									
<b>C.</b>	<b>Reliability(Keandalan)</b>									
4.	Tenaga medis dan petugas membantu jika ada permasalahan pasien									
5.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan									
<b>D.</b>	<b>Responsiveness(Ketanggapan)</b>									
6.	Perawat tanggap melayani pasien									
7.	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat									
<b>E.</b>	<b>Assurance(Kepastian)</b>									
8.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang Lengkap									
9.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien									

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN B

- 2. Diarangi
  - 1. Hak Cipta
    - a. Pengarang
    - b. Pengantar

© Hak

REKAPITULASI DATA

Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	25	1	2	3	3	4	4	4	3	3	2	25
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	25
3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	21	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	25
5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	25	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	29
6	4	2	3	3	2	3	4	4	3	25	6	4	4	3	4	3	2	2	4	3	29
7	4	1	4	1	4	3	4	4	4	29	7	4	4	3	3	3	3	2	4	2	25
8	3	4	3	3	4	3	4	4	4	22	8	4	4	3	3	3	3	3	4	3	25
9	4	3	3	3	1	3	3	4	3	27	9	4	3	3	3	2	3	3	3	4	25
10	2	4	3	3	3	3	4	3	3	25	10	3	3	3	2	2	3	4	3	4	27
11	4	2	4	1	3	4	4	4	2	25	11	3	3	4	2	2	2	4	3	4	27
12	4	3	4	2	4	3	4	4	4	21	12	3	2	4	2	2	2	2	2	2	21
13	4	4	4	3	3	3	4	4	4	25	13	4	2	4	2	3	2	3	2	3	25
14	3	3	4	1	4	3	4	4	2	25	14	4	2	4	3	3	4	3	2	2	27
15	4	3	4	3	4	3	4	4	3	22	15	1	1	1	1	1	1	3	3	2	14
16	2	3	4	3	4	3	4	4	4	21	16	2	3	4	3	4	4	4	3	3	25
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	21	17	2	2	4	4	3	4	4	2	3	25
18	4	3	4	3	4	3	4	4	2	21	18	3	2	4	4	3	3	4	2	3	25
19	4	3	4	4	3	3	4	4	3	22	19	1	1	2	1	2	1	2	3	2	15
20	2	2	4	4	4	4	4	4	3	21	20	3	3	3	2	4	3	3	3	2	25
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	22	21	3	3	3	3	4	2	3	3	3	27
22	4	4	4	3	4	4	4	4	3	24	22	4	3	3	3	2	2	4	3	3	27
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	25	23	4	4	2	4	2	2	3	4	3	25
24	2	2	2	3	4	4	4	4	2	27	24	3	4	2	4	3	3	2	4	4	29
25	4	3	4	3	4	4	4	3	3	22	25	2	4	3	4	3	3	4	4	3	25
26	4	4	4	2	4	4	4	4	2	22	26	3	4	3	3	3	3	4	4	4	21
27	2	3	4	3	4	4	4	4	3	21	27	2	4	3	3	3	4	4	4	4	21
28	3	4	4	3	4	4	4	4	4	24	28	3	3	2	2	2	2	3	3	3	25
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	29	3	4	4	3	3	4	4	4	4	25
30	2	4	4	3	4	4	4	4	4	25	30	4	3	4	3	4	4	3	3	3	25
31	3	2	2	3	2	2	2	2	4	22	31	2	3	3	2	4	3	3	3	3	25
32	1	3	3	3	3	3	3	3	4	25	32	2	3	4	2	4	3	3	3	3	27
33	2	4	2	1	1	2	1	3	2	15	33	2	3	4	2	4	3	3	3	3	27
34	1	2	3	3	2	3	1	3	2	20	34	3	4	4	3	4	3	4	4	3	22
35	3	1	2	2	2	2	2	2	3	20	35	3	4	4	3	4	4	4	4	4	20
36	3	2	4	1	2	2	3	1	2	20	36	4	4	4	3	2	2	4	4	3	20
37	2	3	2	3	1	2	2	4	3	22	37	4	4	2	4	2	3	2	4	4	22
38	3	2	1	4	2	3	3	3	3	24	38	2	2	2	4	3	3	2	2	3	25
39	3	1	2	3	3	2	1	4	4	25	39	3	2	3	4	3	4	4	2	2	27
40	2	2	3	1	2	3	2	3	2	20	40	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27
Σ	122	117	124	105	122	122	125	141	127	1155		117	124	125	120	121	117	127	125	119	1099
%	5,125	2,925	5,1	2,725	5,525	5,5	5,45	5,525	5,175	25,95		2,925	5,1	5,15	5	5,025	2,925	5,175	5,2	2,975	27,475

menyebutkan sumber:  
 iah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## DOKUMENTASI



©

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ska Riau



Sultan Syarif Kasim Riau





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**TEGUH PUTRA.** Lahir pada tanggal 16 November 1996 di Duri, kabupaten Bengkalis Riau. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara, dari ayah bernama Khairul dan ibu Asni. Adapun dalam bersekolah, penulis telah mengikuti formal sebagai berikut :

Tahun	Pendidikan
2002 – 2003 :	Memasuki Taman Kanak – Kanak Al Muhajirin
2003 – 2009 :	Memasuki Sekolah Dasar 032 Balai Makam
2009 – 2012 :	Memasuki Sekolah Menengah pertama 3 Mandau
2012 – 2015:	Memasuki Sekolah Menengah Atas 3 Mandau
2015 :	Terdaftar Sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim, Fakultas Sains Dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri Sampai Selesai Tugas Akhir

Judul Tugas Akhir : Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Diklinik Bastian

## DAFTAR PUSTAKA

- Indrajaya, D. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Galler*. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI
- Khoirista, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: Universitas Brawijaya
- Lubis, Andayani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam*. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Nurhadi. 2017. *Pengaruh Pelayanan Dan Produk Jasa Terhadap Komitmen Penerimaan Nasabah Pada Bank BRI Tigaraksa*. Tangerang: AMIK BSI
- Mustofa, Siyamto. 2015. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta*. Surakarta: STIE AAS Surakarta
- Panjaitan, J.D. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*. Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Suhendra, Prasetyanto. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*. Teknik sipil. Institut Teknologi Nasional.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Sragen: Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit