

## HALAMAN PERSETUJUAN

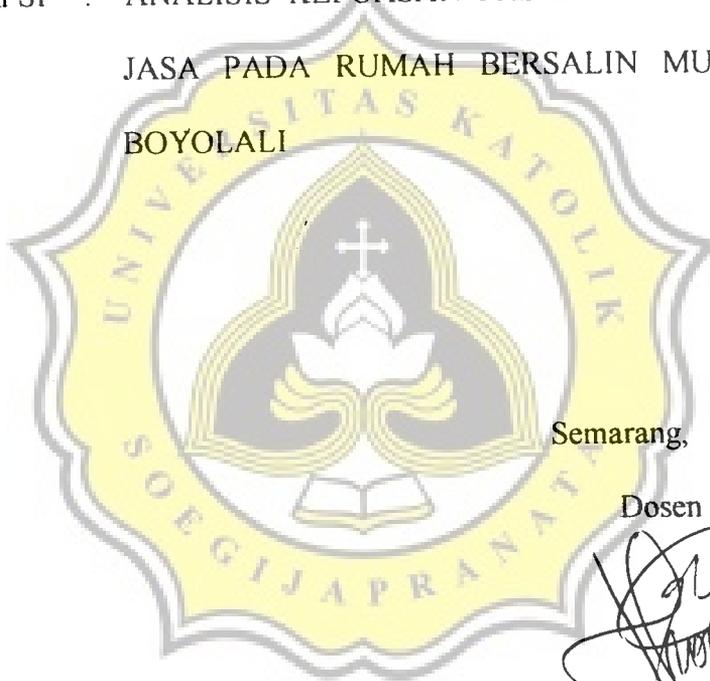
NAMA : R. BHAROTO MURTY

NIM : 96.30.2650

NIRM : 96.6.111.02016.50056

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL  
JASA PADA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH  
BOYOLALI



Semarang, Februari 2003

Dosen Pembimbing

( Thomas Indrajaya, SE., MM )

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA  
PADA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI

NAMA : R. BHAROTO MURTY

NIM : 96.30.2650

NIRM : 96.6.111.02016.50056

JURUSAN : MANAJEMEN

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji pada

Hari : Sabtu

Tanggal : 22 Maret 2003



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

( Vincent Didiek WA., Ph.D )

Koordinator Penguji

( Drs. Thomas Budi, MSi )

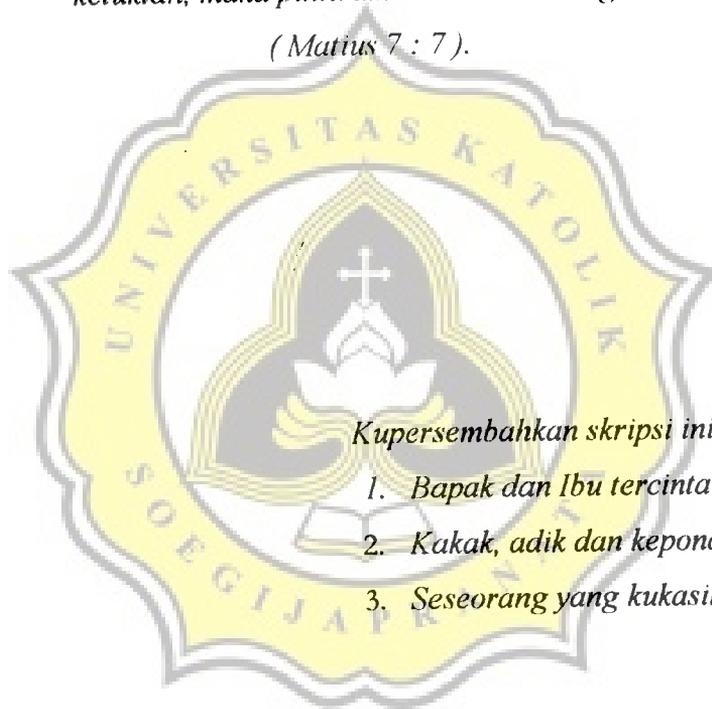
## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Hanya dekat Allah saja aku merasa tenang, sebab daripadaNyalah  
sumber keselamatanmu”*

*(Mzm 62 : 2)*

*Mintalah, maka akan diberikan kepadamu ; carilah, maka kamu akan mendapat ;  
ketuklah, maka pintu akan dibukakan bagimu*

*( Matius 7 : 7 ).*



*Kupersembahkan skripsi ini kepada :*

- 1. Bapak dan Ibu tercinta*
- 2. Kakak, adik dan keponakan tersayang*
- 3. Seseorang yang kukasihi*

## ABSTRAK

Pada perusahaan jasa, kualitas merupakan cermin keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan jasanya di mata masyarakat atau konsumen. Hal ini penting karena produk jasa diproduksi pada saat dikonsumsi, sehingga kualitas jasa langsung dirasakan oleh konsumen.

Perusahaan jasa yang tidak menjaga kualitas jasanya, justru akan kehilangan pelanggan potensial akibat jeleknya kualitas produk.

Khusus pada RB Mutiara Kasih saat ini menghadapi masalah dalam memberikan jasa persalinan, yaitu terjadi peningkatan jumlah aduan / komplain dari pasien atas operasional jasa persalinan, antara lain berkenaan dengan kecepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, ruang tunggu tidak memadai sehingga, tenaga paramedis dalam memberikan pelayanan kurang bersikap ramah dan ruang rawat inap terlalu dekat dengan ruang tunggu sehingga hal ini menyebabkan kegaduhan yang mengganggu pasien yang di-*opname* (menjalani perawatan).

Berdasarkan hal tersebut akan diteliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan konsumen atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali, adapun judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA PADA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimanakah kepuasan pasien atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali?”.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali.

Objek yang dipilih peneliti adalah RB Mutiara Kasih Boyolali. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RB Mutiara Kasih Boyolali dalam satu bulan terakhir (September 2002) sebanyak 325 orang.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari pasien RB Mutiara Kasih Boyolali sejumlah 82 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*, yaitu responden ditetapkan sebesar 80 orang, penelitian dilakukan di RB Mutiara Kasih Boyolali pada hari Senin – Sabtu, tanggal 25 Nopember – 30 Nopember 2002.

Sumber data primer diperoleh dari hasil angket atau daftar pertanyaan yang diisi oleh responden mengenai identitas responden tanggapan responden dimensi *tangible, responsiveness, assurance, reliability, dan empathy*.

Metode pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah disusun secara sistematis oleh peneliti, dibagi-bagi kepada pasien RB Mutiara Kasih Boyolali.

Bentuk skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengkuantifikasi semua data yang ada, juga dikenal dengan pengertian *sumated* dan *sumated rating scales*.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Tangibles* (wujud tampilan) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 4,22).
- b. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Responsiveness* (daya tanggap) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,64).
- c. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Assurance* (keyakinan atas pelayanan) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,92).
- d. Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas *Reliability* (kehandalan operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 5,99).
- e. Indeks Kepuasan Pelanggan atas *Emphaty* (Kepedulian) operasional jasa pada rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali adalah *Sangat Puas* (skor IKP = 2,97).

Meskipun secara keseluruhan konsumen merasa puas atas operasional jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali tetapi masih terdapat itemkuesioner yang tidak memuaskan konsumen yaitu berkenaan dengan :

- Ruang tunggu nyaman dengan skor Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 0,99.
- Dokter / bidan berusaha menjalin komunikasi yang baik sehingga berkesan memberi perhatian secara individual kepada pasien dengan skor Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 0,97.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien) atas operasional rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Menyediakan ruang tunggu yang representatif bagi pelanggan (pasien), karena selama ini ruang tunggu yang tersedia terlalu sempit dan berdampingan dengan ruang rawat inap. Terlalu dekatnya ruang tunggu dengan ruang rawat inap menyebabkan timbulnya suara gaduh yang dapat mengganggu ketenangan pasien dalam memulihkan kondisinya. Dengan adanya ruang tunggu yang representatif tersebut akan membuat semua pasien dan pengunjung menjadi nyaman karena tidak terganggu adanya orang yang hilir mudik di depan ruang rawat inap.
2. Dokter / bidan rumah bersalin Mutiara Kasih Boyolali harus selalu menjalin komunikasi dengan pada pelanggannya. Karena dengan adanya jalinan komunikasi ini semua pelanggan (pasien) merasa mendapat perhatian dari pihak rumah bersalin tersebut.

## KATA PENGANTAR

Kualitas jasa merupakan cermin keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan jasanya di mata masyarakat atau konsumen. Hal ini penting karena produk jasa diproduksi pada saat dikonsumsi, sehingga kualitas jasa langsung dirasakan oleh konsumen.

Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali menghadapi masalah dalam memberikan jasa persalinan, yaitu terjadi peningkatan jumlah aduan / komplain dari pasien atas operasional jasa persalinan, antara lain berkenaan dengan kecepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, ruang tunggu tidak memadai sehingga, tenaga paramedis dalam memberikan pelayanan kurang bersikap ramah dan ruang rawat inap terlalu dekat dengan ruang tunggu sehingga hal ini menyebabkan kegaduhan yang mengganggu pasien yang di-*opname* (menjalani perawatan).

Berdasarkan hal tersebut akan diteliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan konsumen atas operasional jasa pada RB Mutiara Kasih Boyolali, adapun judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ANALISIS KEPUASAN PASIEN ATAS OPERASIONAL JASA PADA RUMAH BERSALIN MUTIARA KASIH BOYOLALI”.

Penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Vincent Didiek, WA, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan ijin riset untuk menyusun skripsi ini.
2. Bapak Thomas Indrajaya, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada kami.
4. Pimpinan Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali yang telah bersedia memberikan ijin dan memberikan data yang sangat penulis butuhkan bagi terselenggaranya penelitian ini.
5. Rekan-rekan kuliah yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

Semarang, Februari 2003

Penulis

( R. Bharoto Murty )

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
ABSTRAKS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	5

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	6
	2.1. Manajemen Jasa .....	6
	2.2. Kualitas Jasa .....	9
	2.3. Kepuasan Pelanggan .....	14
	2.4. Kerangka Pikir .....	16
	2.5. Definisi Operasional.....	18
BAB III	METODE PENELITIAN .....	21
	3.1. Objek Penelitian .....	21
	3.2. Populasi .....	21
	3.3. Sampel .....	21
	3.4. Jenis Data Penelitian .....	23
	3.5. Metode Pengumpulan Data .....	23
	3.6. Skala Pengukuran Data .....	23
	3.7. Uji Validitas Kuesioner .....	25
	3.8. Uji Reliabilitas Kuesioner .....	26
	3.9. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	27
	3.10 Metode Analisis Data .....	31

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1.	Gambaran Umum Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	32
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Singkat Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	32
4.2.	Identitas Responden .....	34
4.2.1.	Umur Responden .....	34
4.2.2.	Pekerjaan Responden .....	35
4.2.3.	Pendidikan Responden.....	36
4.2.4.	Penghasilan Responden .....	37
4.3.	Analisis Kualitatif .....	38
4.3.1.	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dari Dimensi Wujud Penampilan ( <i>Tangibles</i> ).....	38
4.3.2.	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dari Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	40
4.3.3.	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dari Dimensi Keyakinan atas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ).....	42
4.3.4.	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dari Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) ....	44
4.3.5.	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dari Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ).....	46

4.4.	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	48
4.4.1.	Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas Dimensi Wujud Penampilan ( <i>Tangibles</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	48
4.4.2.	Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	50
4.4.3.	Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas Dimensi Keyakinan atas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	52
4.4.4.	Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	54
4.4.5.	Indeks Kepuasan Pelanggan (Pasien) atas Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	56
BAB V	PENUTUP .....	58
5.1.	Kesimpulan .....	58
5.2.	Saran - saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Komplain Pasien Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali dalam 5 Bulan Terakhir .....	3
Tabel 3.1	Validitas Item Kuesioner Harapan, Kinerja dan Derajat Kepentingan Pasien Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	30
Tabel 3.2	Reliabilitas Masing-masing Dimensi : Harapan, Kinerja dan Derajat Kepentingan Pasien Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali .....	32
Tabel 4.1	Umur Responden .....	34
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden .....	35
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	36
Tabel 4.4	Penghasilan Responden .....	37
Tabel 4.5	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali atas Dimensi Wujud Penampilan ( <i>Tangibles</i> ) .....	39
Tabel 4.6	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali atas Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	41
Tabel 4.7	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali atas Dimensi Keyakinan atas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) .....	43
Tabel 4.8	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali atas Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	45
Tabel 4.9	Tanggapan Harapan dan Kinerja Pasien atas Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali atas Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	47

Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Dimensi Wujud Penampilan ( <i>Tangibles</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali.....	49
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Dimensi Data Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali.....	51
Tabel 4.12	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Dimensi Keyakinan atas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali Semarang .....	53
Tabel 4.13	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali.....	54
Tabel 4.14	Indeks Kepuasan Pelanggan ( Pasien ) atas Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) Operasional Jasa Rumah Bersalin Mutiara Kasih Boyolali.....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir ..... 17

