

**ANALISIS *IMPORTANCE-PERFORMANCE* TERHADAP LIMA
DIMENSI KUALITAS JASA DI RUMAH SAKIT COLUMBIA ASIA
SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan gelar kesarjanaan Strata Satu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun oleh :

Nama : Desna Hanum Maharsi

NIM: 11.30.0168

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2015

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Desna Hanum Maharsi

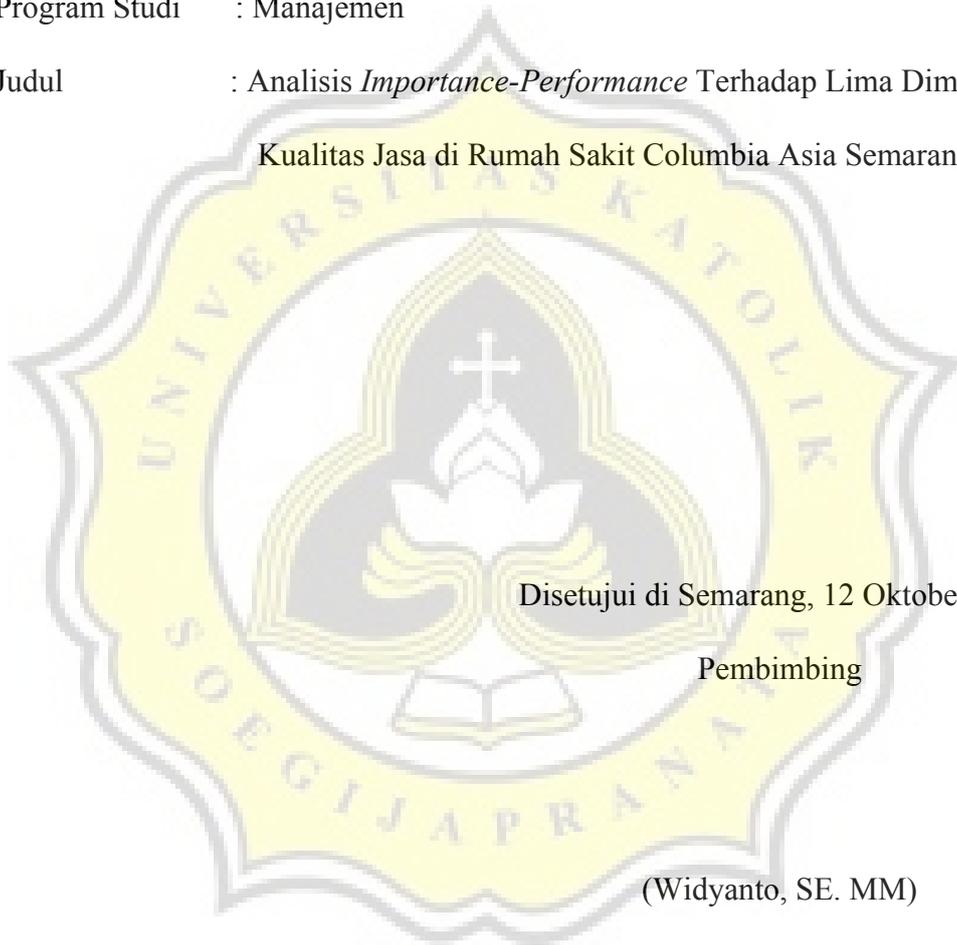
NIM : 11.30.0168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis *Importance-Performance* Terhadap Lima Dimensi

Kualitas Jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang



Disetujui di Semarang, 12 Oktober 2015

Pembimbing

(Widyanto, SE. MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis *Importance-Performance* Terhadap Lima Dimensi
Kualitas Jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang

Disusun oleh :

Nama : Desna Hanum Maharsi

NIM : 11.30.0168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan dihadapan penguji pada 30 September 2015

Tim Penguji,

Koordinator

Anggota

Anggota

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

(MG. Westri Kekalih, SE. MSi)

(Widyanto, SE. MM)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desna Hanum Maharsi

NIM : 11.30.0168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa penulisan skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi atau bentuk kecurangan lainnya, saya akan bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, Oktober 2015

Desna Hanum Maharsi

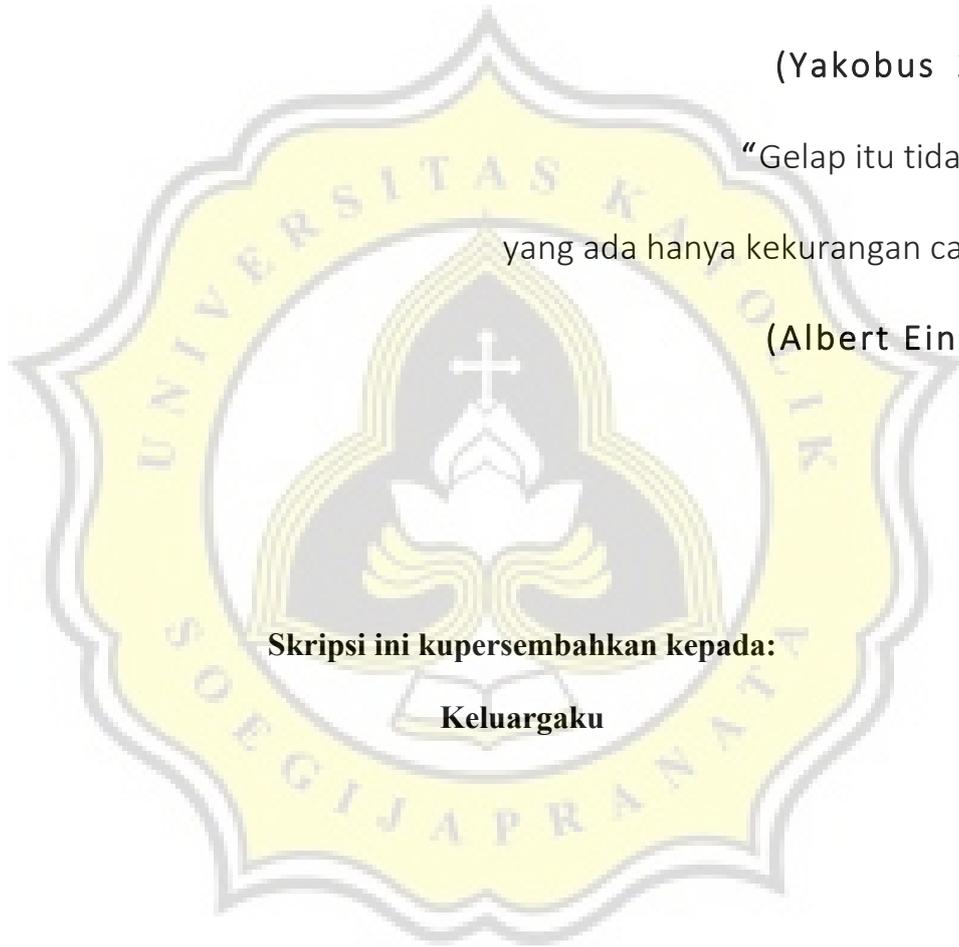
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebab seperti tubuh tanpa roh adalah mati,
demikian jugalah iman tanpa perbuatan –
perbuatan adalah mati”

(Yakobus 2:26)

“Gelap itu tidak ada,
yang ada hanya kekurangan cahaya”

(Albert Einstein)



Skripsi ini kupersembahkan kepada:

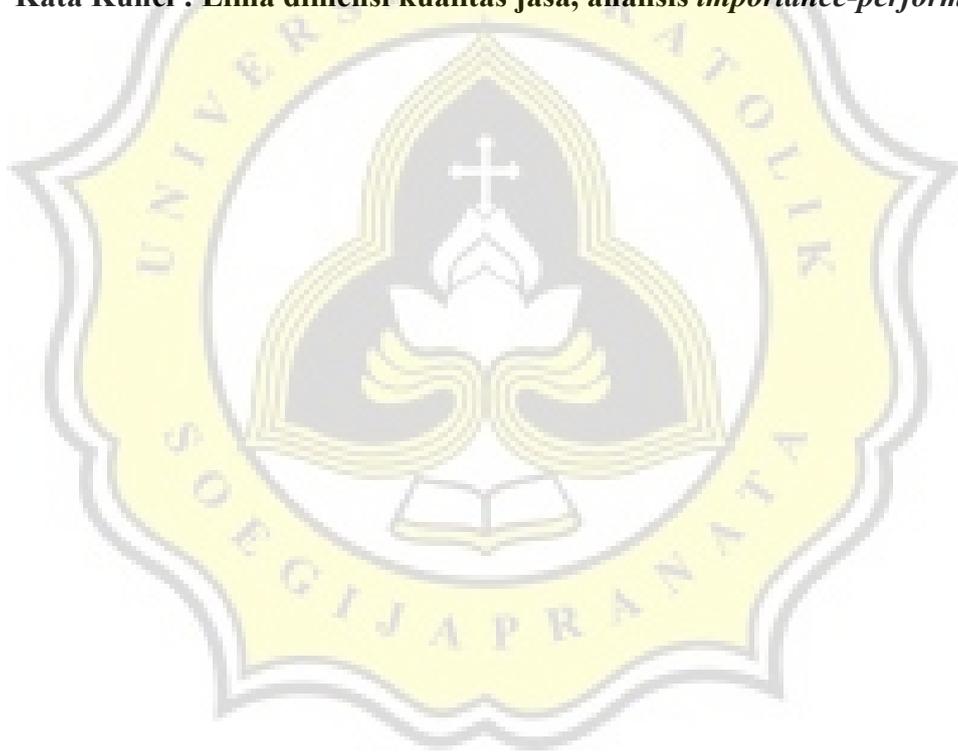
Keluargaku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis antara tingkat kepentingan dan kinerja kelima dimensi kualitas jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang. Sampel untuk penelitian ini berjumlah 60 responden. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengukuran data menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis *importance-performance*.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Hasil dari analisis tingkat kepentingan-kinerja menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi kualitas jasa yang harus dipertahankan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi wujud (*tangible*). Terdapat dua dimensi kualitas jasa yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki, yaitu responsivitas (*responsiveness*) dan dimensi empati (*empathy*).

Kata Kunci : Lima dimensi kualitas jasa, analisis *importance-performance*



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan anugrah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“Analisis *Importance-Performance* Terhadap Lima Dimensi Kualitas Jasa di Rumah Sakit Columbia Asia Semarang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak nasihat, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Maka dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memimpin penulis dari awal hingga akhir dalam melakukan penulisan skripsi.
2. Bapak Widyanto., SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan pengarahan serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini hingga akhirnya selesai.
3. Ibu Eny Trimeiningrum., SE., Msi., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
4. Bapak A. Sentot Suciarto., Ph. D dan Ibu MG. Westri Kekalih., SE, Msi selaku dosen penguji I dan dosen penguji II, yang telah bersedia meluangkan

waktu untuk memberikan masukan dan pengarahan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi.

5. Keluargaku tercinta, Papa, Mama, Kak Nessa, Kak Rido, dan Noyra yang telah memberikan segala cinta dan perhatiannya sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Sindu Pradipto yang telah meluangkan waktunya untuk mendukung serta memberikan motivasi dan masukan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Tria, Astrin, dan Inggrid yang selalu mendengarkan, memberikan masukan, motivasi, dukungan, dan waktu untuk berbagi ide dalam proses penulisan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis berikan untuk Bapak, Ibu, Saudara/i, dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat.

Semarang, Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	10
2.1.1	Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.1.2	Pengertian Rumah Sakit.....	13
2.1.3	<i>Importance-Performance Analysis</i>	16
2.2	Kerangka Pikir.....	17

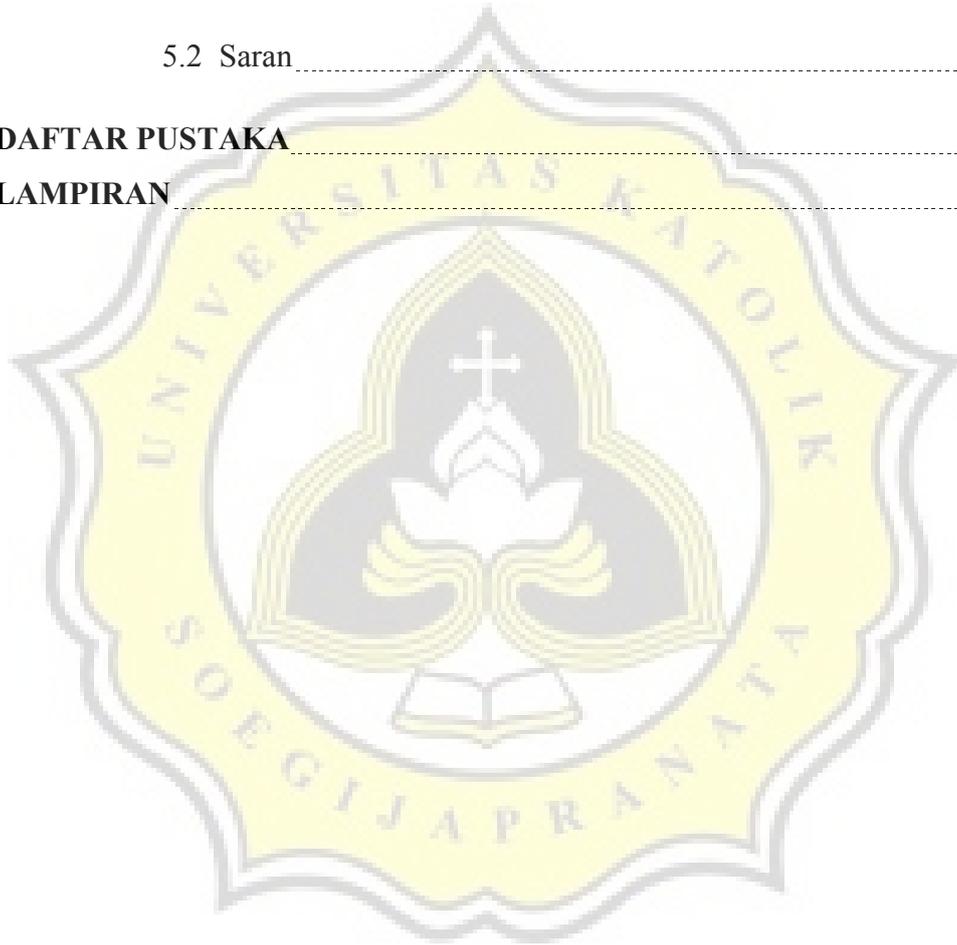
BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	18
3.2	Populasi dan Sampel.....	18
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.4	Definisi Operasional.....	19
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	20
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7	Teknik Pengukuran Data.....	21
3.8	Alat Analisis.....	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Data Responden.....	26
4.2	Hasil Penelitian.....	29
4.2.1	Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>).....	30
4.2.2	Dimensi Responsivitas (<i>responsiveness</i>).....	31
4.2.3	Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>).....	32

4.2.4	Dimensi Empati (<i>empathy</i>).....	33
4.2.5	Dimensi Wujud (<i>tangible</i>).....	34
4.3	Pembahasan.....	38
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit yang Dikelola Pemerintah maupun Swasta di Kota Semarang Tahun 2014	2
Tabel 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Memilih Sebuah Rumah Sakit	11
Tabel 2.2 Contoh pelanggan menilai lima kualitas jasa kesehatan	12
Tabel 3.1 Skala Likert	22
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4.2 Berdasarkan Status	26
Tabel 4.3 Tabulasi Silang antara Status dan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.4 Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Rumah Sakit Columbia Asia Semarang	29
Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	30
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Dimensi Responsivitas (<i>responsiveness</i>)	31
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	32
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian Dimensi Empati (<i>empathy</i>)	33
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian Dimensi Wujud (<i>tangible</i>)	34
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Rumah Sakit Columbia Asia Semarang	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	17
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hasil Analisis.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Kuesioner

LAMPIRAN B : Tabulasi Data Responden

LAMPIRAN C : Tabulasi Silang

LAMPIRAN D : Dimensi Keandalan (*reliability*)

LAMPIRAN E : Dimensi Responsivitas (*responsiveness*)

LAMPIRAN F : Dimensi Jaminan (*assurance*)

LAMPIRAN G : Dimensi Empati (*empathy*)

LAMPIRAN H : Dimensi Wujud (*tangible*)

LAMPIRAN I : Tabulasi Tingkat Kepentingan

LAMPIRAN J : Tabulasi Tingkat Kinerja

