

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT PARU-PARU PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Septa Kurnia

NPM 061430601426

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Septa Kurnia
NPM : 061430601426
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Paru-
Paru Palembang

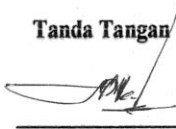


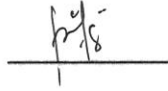
Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir Jurusan
Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari Kamis

Tanggal: 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr.M. Syahirman Yusi, S.E.,M.Si</u> Ketua		4/10/2017
2.	<u>Purwati, S.E.,M.M</u> Anggota		3/10/2017
3.	<u>Afrizawati, S.E.,M.Si</u> Anggota		3/10/2017
4.	<u>Fetty Maretha, S.E.,M.M</u> Anggota		3/10/2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan, karunia dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dan Laporan Akhir ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Paru-Paru Palembang”** dengan sebaik-baiknya.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Laporan ini menghasilkan penilaian pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, persepsi pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan ini sudah baik dan tergolong interprestasi skor kuat. Artinya bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Paru-Paru Palembang sudah baik sehingga membuat pasien memutuskan untuk memilih Rumah Sakit Paru-Paru Palembang

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Paru-Paru Palembang. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Paru-Paru dengan jumlah 60 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah perhitungan secara persentase. Variabel dari penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelayanan (Y), untuk variabel kualitas produk terdapat lima dimensi yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5). Hasil penelitian ini adalah rata-rata dimensi kualitas pelayanan mendapatkan skor sebesar 71,58% tergolong kedalam interpretasi skor “kuat”. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan yaitu dimensi bukti fisik mendapatkan skor sebesar 74,24% tergolong kedalam interpretasi skor “kuat”. Dimensi kepuasan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 69,64% tergolong interpretasi skor “Kuat”. Hal ini berarti bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Paru-Paru sudah baik sehingga membuat pasien memutuskan untuk memilih Rumah Sakit Paru-Paru Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan Pasien

ABSTRACT

This research aims to find out how the quality of service to the satisfaction of the patients at the Hospital of lung Palembang. The method of this research is quantitative. The sample in this research are patients lung Hospitals with a total of 60 people the respondents. Engineering data collection using the questionnaire and data analysis technique used is calculation in percentage. The variables of this study consists of a quality of service (X) and (Y) of service Satisfaction, for the variable quality of products there are five dimensions i.e. tangibles (X 1), reliability (X 2), Responsiveness (X 3), assurance (X 4), and empathy (X 5), the results of this research are the average dimensions of the quality of service get a score of 71.58% classified into "strong" score interpretation. The dimensions of the quality of service the most dominant against the satisfaction of service i.e., the dimension of the physical evidence get score of 74.24% classified into "strong" score interpretation. The dimensions of satisfaction of service gets an average score of 69.64% score interpretation belongs to the "strong". This means that the patient's perception of the quality of service of Hospital Lungs already well so make patient decided to choose lung Hospital Kilkenny.

Keywords: *Quality Of Service And The Satisfaction Of Patient Service*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Ketika kamu tulus dalam berjuang, tak akan pernah ada kata menyerah.

Meski pikiran ingin berputus asa, namun hati tetap ingin mencoba

-Penulis-

Percayalah bahwa semuanya bisa diupayakan menjadi lebih baik. Lakukan

bagianmu & biarkan Tuhan melakukan bagian-Nya untuk membuatmu

sukses!

-Penulis-

Kupersembahkan kepada:

1. Ibu Asiah dan Ibu Cendrawita selaku orang tuaku tercinta
2. Yesi Zulistiana dan Firdaus Harun selaku saudaraku tersayang
3. Sahabat-sahabat terkasih dan teman seperjuangan kelas 6 NF
4. Para Dosen Yang Kuhormati
5. Calon Pendamping Hidupku
6. Sahabat seperjuanganku
7. Teman kelas NF Administrasi Bisnis 2014
8. Almamaterku yang ku banggakan "Politeknik Negeri Sriwijaya"

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN REVISI/PERBAIKAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Penulisan	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa	12
2.3 Karakteristik Jasa	12
2.4 Dimensi Kualitas Layanan dan Pendekatan Servqual	14
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan	14

2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.5 Pendekatan Servqual	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Umum Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	19
3.2.1 Visi Perusahaan.....	20
3.2.2 Misi Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	20
3.3.1 Struktur Organisasi	20
3.3.2 Uraian Tugas.....	20
3.4 Profil Responden.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Rumah Sakit Paru-Paru Palembang	29
4.2 Dimensi Kualitas Produk Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pelayanan	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pertukangan Kayu Rian Palembang.....	20
---------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	9
Tabel 1.2 Intrepretasi Angka/Skor	10
Tabel 3.1 Jumlah Pasien	26
Tabel 4.1 Dimensi Bukti Fisik	30
Tabel 4.2 Dimensi Kehandalan	33
Tabel 4.3 Dimensi Daya Tanggap	36
Tabel 4.4 Dimensi Jaminan	39
Tabel 4.5 Dimensi Empati	43
Tabel 4.6 Dimensi Kepuasan Pelayanan	46
Tabel 4.7 Rata-Rata Dimensi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kartu Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
2. Kartu Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
3. Kartu Konsultasi Pembimbing I
4. Kartu Konsultasi Pembimbing II
5. Kuesioner
6. Daftar Wawancara
7. Surat Ijin Pengambilan Data

