

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan balai pengobatan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, dan promosi, di antara sekian banyaknya balai pengobatan serta badan usaha yang berkecimpung dibidang jasa medis. Peranan jasa praktik dokter umum sebagai sarana dalam berobat jalan menjadi semakin penting dalam kehidupan bermasyarakat, yang secara langsung mendukung tingkat kesehatan masyarakat.

Setiap balai pengobatan yang memberikan kepuasan pelanggan yang prima atas jasa yang telah dihasilkan merupakan suatu kesuksesan baik secara visi dan misi maupun material, dalam kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan-tujuan yang hendak dicapai, hal ini mengharuskan balai pengobatan tersebut untuk tidak hanya menjual jasanya saja melainkan perlu memperhatikan aspek pelayanannya.

Salah satu cara untuk mencapai keberhasilan suatu balai pengobatan adalah menciptakan kesan bagi pasien yang dapat dilakukan melalui pelayanan. Khususnya balai pengobatan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan medik dasar berobat jalan dimana pelayanan merupakan hal penting yang dapat memberikan hubungan erat bagi balai pengobatan tersebut dengan pasiennya.

Menurut kotler dalam Tjiptono (2002:61) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini memberi arti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik tidak semata-mata hanya demi kepentingan niaga, namun pemberian kualitas pelayanan yang baik juga merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh suatu organisasi bidang kesehatan yang mengacu kepada kode etik para pekerja medis untuk siap

siaga dan selalu memberikan pelayanan kesehatan yang baik demi kepuasan dan kepentingan pasien.

Kepuasan pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh balai pengobatan, mereka selalu mengingat bagaimana pelayanan yang mereka terima, apakah baik atau buruk, satu kali pasien mendapat pelayanan yang kurang baik, maka ia akan memiliki persepsi yang tidak baik pada balai pengobatan tersebut. Jika hal tersebut dibiarkan maka organisasi kesehatan tersebut akan terlihat buruk dimata masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak termotivasi untuk berobat di organisasi kesehatan tersebut. Hal ini bisa saja terjadi karena para pekerja medis yang sedang menjalankan tugasnya tidak dapat mengendalikan emosionalnya terhadap masalah yang dihadapi, dengan kata lain, pelayanan yang baik adalah salah satu upaya untuk mendapatkan pasien, serta kepuasan pasien harus dinomor satukan. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah studi tentang kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh pihak balai pengobatan kepada pasiennya untuk dapat mendapatkan gambaran tentang hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pasien dan dapat memuaskan mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, sehingga pihak balai pengobatan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, diabaikan dan dijalankan biasa saja dalam kualitas pelayanan jasa yang mereka tawarkan.

Balai Pengobatan Swadaya Medika merupakan salah satu organisasi bidang kesehatan yang terletak di jalan Swadaya No. 641a RT 08 RW 02 Kelurahan Talang Aman Kecamatan Lebong Siarang Palembang. Balai Pengobatan Swadaya Medika berusaha memberikan pelayanannya yang berkualitas, dokter dan perawat yang bertugas pada balai pengobatan diharapkan dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien agar hasilnya mendapatkan kesan yang menyenangkan selama berobat di Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang. Untuk mengukur kepuasan pasien, Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Lupiyoadi (2011: 182) Balai Pengobatan dapat melakukan pendekatan yaitu melalui lima aspek atau dimensi kualitas layanan, yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Kelima kualitas

pelayanan ini sangat baik apabila terus menerus diupayakan dan dijadikan alat ukur pada Balai Pengobatan Swadaya Medika sehingga kepuasan pasien akan tercipta secara totalitas.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yaitu, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA BALAI PENGOBATAN SWADAYA MEDIKA PALEMBANG”.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang dianalisis dari tingkat kesesuaian antara kepuasan pasien dengan kepentingan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa, dan hasil pengukuran indikator dari dimensi kualitas pelayanan jasa menggunakan diagram cartesius.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka dalam penulisan laporan akhir ini penulis membatasi ruang lingkup yakni kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang, dengan mengukur lima dimensi kualitas pelayanan Menurut Parasuraman, dalam Lupiyoadi (2011: 182), yaitu bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang dianalisis dari tingkat kesesuaian antara kepuasan pasien dengan

kepentingan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa, dan hasil pengukuran indikator dari dimensi kualitas pelayanan jasa menggunakan diagram cartesius.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan masukan bagi perusahaan yang kiranya dapat diterima sebagai masukan Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Dapat sebagai masukan bagi penulis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah khususnya manajemen Pemasaran.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Balai Pengobatan Swadaya Medika yang berlokasi di jalan Swadaya No. 641.a RT 08 RW 02 Kelurahan Talang Aman Kecamatan Kemuning Lebong Siarang Palembang dan yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada balai pengobatan, dengan mengukur lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2011:182), yaitu bentuk fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

1. Data Sekunder

Menurut Yusi (2009:103) data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dimana data yang diperoleh dapat dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah dari Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang seperti

sejarah singkat perusahaan, visi dan misi balai pengobatan, struktur organisasi balai pengobatan, data jumlah pasien dan aktivitas-aktivitas balai pengobatan.

2. Data Primer

Data yang penulis peroleh dari hasil penelitian secara langsung, dimana data primer untuk laporan akhir ini merupakan hasil dari kuisisioner yang dibagikan kepada pasien Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara langsung kelapangan atau organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam riset lapangan adalah kuesioner.

Menurut Sugiyono (2009:199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulis membagikan kumpulan pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa kepada seluruh pasien di Balai Pengobatan Swadaya Medika sehingga jawaban yang dieperoleh dari pertanyaan tersebut dapat menjawab dan memecahkan masalah.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, menurut Riduwan (2011:38) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang terukur ini dapat

dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Penulis menggunakan skala likert 1 sampai 5 dengan referensi yakni Riduwan (2011:39). Skala ini banyak digunakan karena ini memberikan peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pelayanan, di mana setiap pertanyaan diberi bobot nilai sebagai berikut:

Skala Pengukuran tingkat harapan/kepentingan dari kualitas pelayanan yang diberikan:

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | Skor:5 |
| 2. Setuju (S) | Skor:4 |
| 3. Kurang Setuju (KS) | Skor:3 |
| 4. Tidak Setuju (TS) | Skor:2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | Skor:1 |

Skala pengukuran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan:

- | | |
|-----------------------------|--------|
| 1. Sangat Puas (SP) | Skor:5 |
| 2. Puas (P) | Skor:4 |
| 3. Kurang Puas (KP) | Skor:3 |
| 4. Tidak Puas (TP) | Skor:2 |
| 5. Sangat Kurang Puas (SKP) | Skor:1 |

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kinerja dan harapan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan persepsi pasien Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang. Penelitian ini memiliki indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan, yang akan diukur adalah tingkat kualitas pelayanan menurut persepsi pasien. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2011:182), konsep ServQual (dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi lima dimensi yaitu bentuk fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*) jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Adapun indikator-indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang akan diukur.

1. Bentuk fisik/*Tangible*

- a. Kebersihan ruang tunggu antrian, dan tempat pemeriksaan pasien
 - b. Fasilitas ruang tunggu seperti bangku/kursi yang nyaman, disediakan bacaan majalah, dan kipas angin.
 - c. Penyediaan peralatan medis yang lengkap
 - d. Kerapian dan kebersihan penampilan dokter, karyawan, dan petugas lainnya
 - e. tata letak fasilitas fisik seperti tempat pemeriksaan pasien, hiasan dinding, dan lemari obat didalam ruangan balai pengobatan
2. *Kehandalan/Reliability*
- a. Kemampuan dokter dalam pemeriksaan penyakit pasien
 - b. Harga biaya berobat yang terjangkau
 - c. Kecermatan penanganan administrasi kartu riwayat berobat
3. *Daya tanggap/Responsiveness*
- a. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
 - b. Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
 - c. Kesiediaan perawat untuk membantu pasien dengan cepat seperti menuntun pasien ke kamar periksa dan toilet.
4. *Jaminan/Assurance*
- a. Sikap menghormati dari dokter kepada pasien, misalnya selalu permisi terlebih dahulu apabila akan melakukan suatu tindakan
 - b. Kesabaran dokter dalam menerima keluhan dan bahkan celaan pasien
 - c. Keramahan dokter dalam melayani pasien
 - d. Keramahan perawat dalam melayani pasien
 - e. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.
 - f. Jaminan ketersediaan obat yang sesuai dosis dan aman untuk dikonsumsi
5. *Empaty/Empathy*
- a. Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien
 - b. Perhatian personal dokter terhadap pasien
 - c. Pemahaman perawat terhadap kebutuhan pasien
 - d. Perhatian personal perawat terhadap pasien

Untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap persepsi pasien, maka hasil dari perhitungan kuisioner dimasukkan kedalam diagram cartesius dimana sumbu horizontal (X) yang akan diisi oleh skor tingkat kinerja atau kepuasan pasien sedangkan sumbu vertical (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan adalah teknik pengumpulan informasi-informasi secara teroritis melalui literatur-literatur atau referensi yang dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Berikut populasi dan sampel laporan akhir ini:

1. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi (2009:59), populasi adalah suatu sekelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Berdasarkan data yang penulis dapatkan, jumlah pasien masuk selama enam bulan terakhir terhitung dari September 2013 - Februari 2014 yaitu berjumlah 11508 pasien. Jumlah populasi yaitu diambil dari rata-rata pasien masuk selama enam bulan terhitung 1918 pasien.

2. Sampel

Menurut Yusi dan Idris (2009:60), sampel adalah sebagian dari populasi karena adanya keterbatasan yang tergantung pada sempin atau luasnya objek yang diteliti. Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dengan keterbatasan penulis dalam penelitian, maka penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dalam bentuk accidental sampling, Menurut Yusi dan Idris (2009:67-68) dalam teknik ini, Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu sesuai sebagai sumber data. Setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan dihentikan dan data diolah. Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan

menggunakan rumus Slovin dalam Sulyanto (2006:100) adapun rumus tersebut sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang bisa di tolerir atau diinginkan (10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1918}{1 + 1918(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1918}{20,18}$$

$$n = 95 \text{ Responden}$$

1.5.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian laporan akhir ini, penulis menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Untuk menjawab masalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang, maka digunakan Diagram Cartesius .

1. Teknik analisa Kualitatif

Menurut Kuncoro (2003:124), Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena semua didalam statistik data harus berbentuk angka. Menurut Sugiyono (2009:426) menyatakan bahwa dalam

penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh.

2. Teknik analisa kuantitatif

Data Kuantitatif adalah yang dapat diukur dalam skala numerik (angka), Sugiyono (2009:426) menyatakan bahwa teknik analisa dengan data kuantitatif, menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan penilaian kualitas pelayanan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat pelaksanaannya oleh Balai Pengobatan Swadaya Medika.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kualitas pelayanan dan harapan pasien. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Balai Pengobatan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan pasien.

Adapun rumus yang digunakan adalah: (Nasution, 2004:125)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi}$$

Di mana:

Tki= Tingkat Kesesuaian responden

Xi= Skor penilaian Kinerja Balai pengobatan

Yi= Skor Penilaian Harapan pasien

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja/kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan/kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan: (Nasution, 2004:125)

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana

X= Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan

n = Jumlah Responden

Diagram Cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pasien seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Supranto, 2006:243). Seluruhnya ada 21 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 21 rumus selanjutnya: (Supranto, 2006:242)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (K= 21). Selanjutnya tingkat unsur –unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Diagram Cartesius
Sumber: Supranto (2006:242)

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pasien. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan Balai Pengobatan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien, pelaksanaana oleh Balai Pengobatan biasa-biasa saja. Dianggap Kurang Penting dan Kurang Memuaskan
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pasien kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi memuaskan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan laporan ini untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi laporan akhir ini secara singkat dan jelas, sehingga dapat menggambarkan hubungan antar bab yang masing-masing bab akan dibagi beberapa sub-sub secara keseluruhan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai dasar-dasar dan arah serta permasalahan yang akan dijelaskan, yaitu:

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1.4.1 Tujuan Penelitian
 - 1.4.2 Manfaat Penelitian
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

- 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
- 1.5.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.5.4 Populasi dan Sampel
- 1.5.5 Teknik Analisa Data
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori-teori serta pendapat para ahli yang dapat mendukung Laporan Akhir ini. Adapun teori yang dicantumkan dalam laporan ini, adalah sebagai berikut:

- 2.1 Pengertian Jasa
- 2.2 Karakteristik Jasa
- 2.3 Kualitas Pelayanan Jasa
 - 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa
 - 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa
- 2.4 Kepuasan Pelanggan
 - 2.4.1 Pengertian Kepuasan
 - 2.4.2 Pengertian Pelanggan
 - 2.4.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan
 - 2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang keadaan umum perusahaan sebagai objek penelitian untuk mengetahui bagaimana bentuk sistem kerja yang dipakai, yaitu mengenai:

- 3.1 Sejarah Singkat Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang
- 3.2 Struktur Organisasi
- 3.3 Uraian Tugas
- 3.4 Aktivitas Usaha
- 3.5 Profil Responden
- 3.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kuisisioner

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menganalisis berdasarkan data yang telah diperoleh, dimana penulis akan membahas mengenai:

4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien pada Balai Pengobatan Swadaya Medika Palembang

4.1.1 Bentuk fisik/*Tangible*

4.1.2 Keandalan/*Reliability*

4.1.3 Daya Tanggap/*Responsiveness*

4.1.4 Jaminan/*Assurance*

4.1.5 Empati/*Emphaty*

4.2. Diagram Cartesius

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN