

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK CITRA UTAMA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Vira Aprilia
NPM 061730600480**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2020**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK CITRA UTAMA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Vira Aprilia
NPM 061730600480**

Menyetujui,

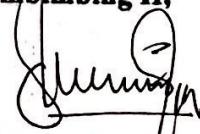
Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,



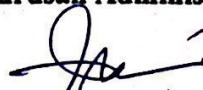
**Yahya, S.E., M.Si
NIP 195805081990031002**

Pembimbing II,



**Pridson Mandiangan, S.E., M.M
NIP 195803201989101001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vira Aprilia

NPM : 061730600480

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2020

Vira Aprilia

NPM 061730600480



Nama : Vira Aprilia
NPM : 061730600480
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari:

Tanggal: Agustus 2020

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Al Hushori, S.E., M.AB Ketua		25/08/2020
2.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota		26/08/2020
3.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Anggota		26/08/2020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan”

(Jaya Setiabudi)

“Jangan tunda sampai besok apa yang bisa kau kerjakan hari ini”

(Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua tercinta
- Saudara-saudari ku
- Teman-teman seperjuangan 6 NB
- Para dosen terhebat
- Almamater kebanggaan ku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-NYA yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan sebaik-baiknya.

Laporan Akhir ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang**” yang terdiri dari lima bab, bab pertama berisikan latar belakang, perumusan masalah, metodologi penelitian dan sebagainya, bab kedua berisikan tinjauan pustaka, bab ketiga berisikan keadaan umum perusahaan, profil responden, bab keempat berisikan hasil dan pembahasan, sementara bab kelima berisikan kesimpulan dan saran. Laporan Akhir ini membahas tentang bagaimana analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan apa yang paling dominan terhadap kepuasan pasien Klinik Citra Utama Palembang. Dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggungan, Jaminan dan Empati.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Akhir ini, masih terdapat kekurangan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini kedepannya agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretta, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Bapak Yahya, S.E., M.Si sebagai Dosen Pembimbing dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Pridson Mandiangan, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing dalam penyusunan Laporan Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. dr. Lilik Fitriana selaku Pimpinan Klinik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Klinik Citra Utama Palembang.
9. Bapak/Ibu selaku Tenaga Medis Klinik Citra Utama Palembang yang bersedia membantu penulis.
10. Ayah, Ibu dan Kakak yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa untuk kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Saudara/i yang telah membantu serta memberikan kritik dan saran kepada penulis.

12. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman di kelas 6 NB Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi semangat serta dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien yang diukur berdasarkan Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empat, serta dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal. Data primer diperoleh dengan menyebarluaskan kuesioner kepada responden, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil dimensi bukti fisik yaitu 83,7%, kehandalan 84,4%, ketanggapan 83,2%, jaminan 80,8% dan empati 79,2%. Dimensi yang paling dominan yaitu Kehandalan. Sedangkan dimensi yang sangat rendah yaitu Empati. Oleh karena itu, untuk dimasa yang akan datang dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi keberadaanya, agar pasien akan tetap merasa puas.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati.

ABSTRACT

This final report entitled is analysis of service quality on patient satisfaction levels at the clinic Citra Utama Palembang. The study aims to analysis service quality on patient satisfaction levels which's measured based by tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, and which dimension of service quality is the most dominant. Both primary and secondary data were employed in this study. Secondary data were obtained from various sources such books and journal. Primary data were gained by distributing questionnaire to the respondents, a total sample of 100 respondents. The result of the study showed that service quality has a positive effect on patient satisfaction. It can be seen from the dimension result of tangibles is 83,7%, reliability 84,4%, responsiveness 83,2%, assurance 80,8% and empathy 79,2%. The dominant dimension is reliability. On the other hand, the very low dimension is empathy. Therefore, for the future of theses dimension need to be improved, so that the patient remains satisfied.

Keywords: patient satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness
assurance and empathy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	10
1.5.6 Kerangka Konseptual	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pemasaran	14
2.1.1	Pengertian Pemasaran	14
2.2	Pasien	15
2.3	Klinik	15
2.3.1	Pengertian Klinik	15
2.3.2	Jenis Klinik	15
2.4	Jasa	16
2.4.1	Pengertian Jasa	16
2.4.2	Konsep Pemasaran Jasa	16
2.4.3	Karakteristik Jasa	17
2.5	Kualitas Pelayanan	18
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.6	Kepuasan Pelanggan	19
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.6.2	Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	20
2.6.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	22

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Klinik Citra Utama Palembang	24
3.2	Visi Misi, Motto dan Tata Nilai	25
3.2.1	Visi	25
3.2.2	Misi	25
3.2.3	Motto	25
3.2.4	Tata Nilai	26
3.3	Struktur Organisasi	27
3.4	Uraian Tugas	28
3.5	Fasilitas Klinik Citra Utama Palembang	30
3.6	Profil Responden	31
3.7	Hasil Jawaban Responden	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Kuesioner	36
4.1.1 Hasil Uji Validitas	37
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang	43
4.2.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	43
4.2.2 Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	47
4.2.3 Dimensi Ketanggungan (<i>Responsiveness</i>)	50
4.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
4.2.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	58
4.2.6 Kepuasan Pasien	62
4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Klinik Citra Utama Palembang.....	27
Gambar 4.1 Hasil Rata-rata Skor Indeks Dimensi Kualitas Pelayanan...	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019	8
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	11
Tabel 1.3 Interpretasikan Skor.....	12
Tabel 3.1 Daftar Fasilitas Klinik Citra Utama Palembang	30
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 3.5 Hasil Jawaban Responden	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X ₁)	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X ₂)	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X ₃)	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₄)	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Empati (<i>Empathy</i>) (X ₅)	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.8 Daftar Pernyataan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	43
Tabel 4.9 Daftar Pernyataan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	47
Tabel 4.10 Daftar Pernyataan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) ...	50
Tabel 4.11 Daftar Pernyataan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	54
Tabel 4.12 Daftar Pernyataan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	58
Tabel 4.13 Daftar Pernyataan Kepuasan Pasien	62
Tabel 4.14 Persentase pada Setiap Dimensi	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Surat Kesepatakan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Surat Kesepatakan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembaran Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembaran Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 10 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 12 Wawancara
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14 Data Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 15 Hasil SPSS