

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI RSCM KENCANA JAKARTA**

SKRIPSI

NAMA : FATIA PRATIWI
NIM : 43107120001



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RSCM KENCANA JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

NAMA : FATIA PRATIWI

NIM : 43107120001



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fatia Pratiwi
NIM : 43107120001
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2011

(Fatia Pratiwi)
43107120001

LEMBAR PENEKSAHAN SKRIPSI

Nama : Fatia Pratiwi
NIM : 43107120001
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
di RSCM Kencana Jakarta
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

(Zulfitri,Msi. MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE. MM)

(Arief Bowo Prayoga, SE. MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di RSCM Kencana Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Fatia Pratiwi
43107120001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 Juli 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Zulfitri,Msi. MM)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Hassanuddin Pasiama, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono, SE. MM)



FAKULTAS ILMU EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
di RSCM Kencana Jakarta

Nama : Fatia Pratiwi

NIM : 43107120001

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Jakarta,

Mengetahui,
Pembimbing

Zulfitri, Msi. MM

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dan kemuliaan Peneliti panjatkan kepada Allah SWT untuk segala berkat dan karunia-Nya yang begitu besar kepada penulis. Karena pertolongan dan penyertaan-Nya sehingga peneliti mampu untuk menyelesaikan skripsi ini .

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Program Studi Manajemen. Adapun Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di RSCM Kencana Jakarta”

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan dan isi. Berangkat dari kesadaran dan keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dan dorongan semangat dan partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE. MM, selaku Dekan Fakultas Manajemen Universitas Mercu Buana dan.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga, SE. MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Zulfitri,Msi. MM selaku pembimbing penelitian yang telah meluangkan waktu dan bimbingannya serta dukungan, saran dan masukannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.

5. Kedua orang tuaku, Ibu Linda Amiyanti dan Bapak Agus Setiadi , Terima kasih dukungannya secara moril dan materil dan doanya serta kesabarannya menantikan kelulusan penulis
6. Untuk teman-temanku tercinta di RSCM Kencana yang telah membantu dan mendukung dari awal skripsi ini sampai akhir skripsi
7. Seluruh karyawan di RSCM Kencana yang tidak bisa saya sebutkan satu-demi satu. Terima kasih telah membantu dalam penelitian ini.
8. Untuk semua teman seperjuanganku Mutan 12 Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan satu demi satu.
9. Akhirnya penulis mohon maaf apabila ada pihak-pihak yang namanya tidak disebutkan dalam kata pengantar ini namum memiliki jasa yang tidak sedikit dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini

Jakarta, Juli 2011

Fatia Pratiwi

43107120001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Bagi Peneliti.....	4
1.4.2 Bagi RSCM Kencana	4
1.4.3 Bagi Program Studi	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Defini kualitas pelayanan jasa	5
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.1.2. Dimensi kualitas jasa.....	9
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan pad Produk layanan rumah sakit.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas pada Pelayanan Rumah Sakit.....	14
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	14

2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Strategi Pelayanan Pelanggan.....	17
2.3.1 Strategi Persuasuve.....	17
2.3.2 Strategi melalui kontribusi pada tujuan dan misi perusahaan.....	17
2.3.3 Strategi dibentuk dua komponen.....	18
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.1 Pentingnya penelitian kepuasan pelanggan.....	19
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Kebutuhan Pelanggan	22
2.7 Konsep Harapan Pelanggan	24
2.8 Definisi Rumah Sakit	29
2.8.1 Fungsi Rumah Sakit.....	31
2.8.2 Tipe Rumah Sakit.....	33
2.9 Komunikasi Pelanggan	34
2.9.1 Definisi Komunikasi	34
2.9.2 Media Komunikasi Pelanggan.....	35
2.10 Kerangka Konsep	39
BAB III METODELOGI PENELITIAN	41
3.1. Metodologi Penelitian.....	41
3.2. Pengertian Penelitian Kuantitatif.....	42
3.3. Responden	44
3.4. Variabel Penelitian	44
3.5. Metode Pengumpulan data	46
3.5.1 Sumber Data.....	46
3.5.2 Jenis Data yang Digunakan	47
3.6. Motode Analisis	47
3.7. Waktu dan Lokasi Penelitian	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49

	49
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah RCM Kencana	50
4.1.2 Visi, Misi dan Motto	50
4.1.2.1 Visi	50
4.1.2.2 Misi	51
4.1.2.3 Motto	51
4.2. Media dan Sarana Komunikasi.....	53
4.3. Kegiatan Komunikasi Pelayanan.....	54
4.4. Kegiatan Informasi Pelayanan di RSCM Kencana.....	57
4.5. Struktur Organisasi.....	58
4.6. Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Kegiatan pelayanan di RSCM Kencana.....	59
4.7. Posisi Nilai Pelayanan di RSCM Kencana.....	60
4.8. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan	68
4.8.1 Interpretasi Data Survey	68
4.9 Uji Validasi dengan regresi	68
4.9.1 Objek penelitian	68
4.9.2 Jenis penelitian	68
4.9.3 Jenis data	69
4.9.4 Teknik Pengumpulan Data	69
4.9.5 Metode analisis data	70
4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.11 Uji Asumsi Klasik	71
4.12 Uji Regresi Linier Berganda	74
4.13 Uji Korelasi	74
4.14 Hasil Pengujian Hipotesis Asosiatif	74
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 76
5.1. Kesimpulan	76
5.1.1. Kesimpulan berdasarkan uji korelasi.....	76

5.2. Saran	76
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN