



*“Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan ( Studi Kasus di RSPAD Gatot Subroto Jakarta pada Pasien Rawat Inap Pavilyun Dr.R Darmawan Ps).”*

**KARYA AKHIR**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Magister Manajemen

U N I V E R S I T A S  
**MERCU BUANA**  
Oleh :  
RETNO ADRIJANTIE  
55108120053

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**2012**



**“Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan ( Studi Kasus di RSPAD Gatot Subroto Jakarta pada Pasien Rawat Inap Pavilyun Dr.R Darmawan Ps).”**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2012

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : “*Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di RSPAD Gatot Subroto Jakarta pada Pasien Rawat Inap Pavilyun Dr.R Darmawan Ps).*”

Nama : Retno Adrijantie

N I M : 55108120-053

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Direktur Pasca Sarjana

Dr. Rina Astini .SE.ME

Prof. Dr . Didik J . Rachbini

Pembimbing I

  
(Prof. Dr.Ir. Budiarto)



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : *"Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di RSPAD Gatot Subroto Jakarta pada Pasien Rawat Inap Pavilyun Dr.R Darmawan Ps)."*

Nama : Retno Adrijantie  
N I M : 55108120-053  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2012



*Retno Adrijantie*



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## KATA PENGANTAR

### Bismillâhirrahmânirrahîm

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang telah memberikan segala berkah dan kenikmatan kepada saya hingga saat ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Akhir ini .

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program S-2 pada Program Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya mengharapkan semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membacanya dan dapat memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan moril/spirit dengan selesainya tesis ini, yaitu antara lain:

1. Prof. Dr..Ir. Budiarto selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Karya Akhir ini.
2. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Prof. Dr. Didik. J. Rachbini Ketua Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Dr.Rina Astini. SE.MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Yenon Orsa, Ir., MT, selaku Direktur Pemasaran Universitas Mercu Buana Jakarta
6. Prof. Dr. Ngadino Surip. MS selaku Dosen penguji Program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
7. Teman temanku Program Magister Manajemen Angkatan XIII dan XIV Universitas Mercu Buana Jakarta yang aku sayangi yang telah sama-sama dalam suka dan duka berjuang menempuh pendidikan ini.

8. Semua dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mencerahkan seluruh perhatian, ilmunya dan pengalamannya kepada saya.
9. Seluruh staf bagian akademik dan administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis kuliah di MM UMB, khususnya Bapak Kasiyo dan Mbak Yuni.
10. Pimpinan dan seluruh staff RSPAD Gatot Soebroto yg telah mendukung dgn data-data yg diperlukan.
11. Anak-anakkku tercinta Nada Salsabila Savitri Putri dan Faishal Muhammad Anshari Baderi, bakti dan ta'dzimku kepada kedua orangtua Ibunda S Maemunah dan Ayahanda Dr. Kardjono Karjadi, DSB dan kakak-kakakku tercinta Dr. Susie Setyowati, DSPI dan Bambang Bramantyo, yang telah memberikan dukungan dan semangat yang tulus lahir bathin dunia akhirat dalam mengarungi kehidupan ini..
12. Ayah dari anak-anakkku yang telah mendukung penyelesaian pendidikan ini.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal ibadah yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan yang setimpal dan rahmat serta karunia Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, Maret 2012

**Retno Adrijantie**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Manfaat .....	8
1.5. Batasan Masalah .....	9

### BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Ditkesad .....	10
2.2. Jenis Usaha .....	12
2.3. Visi dan Misi.....	17
2.4..Struktur Organisasi .....	17
2.5. Sumber Daya .....	22
2.6. Proses Bisnis .....	49

UNIVERSITAS <b>MERCU BUANA</b>	
BAB III. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR	
3.1 .Tinjauan Pustaka .....	51
3.1.1.Pengertian Kualitas. ....	51
3.1.2.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	55
3.1.3.Model Kualitas Pelayanan.....	58
3.1.4. Persepsi Pelanggan.....	60
3.1.5 Perbedaan Konsep Kepuasan dan Kualitas Pelayanan.....	60
3.1.6. Persepsi Kumulatif.....	61
3.1.7. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	62
3.1.8 Pengertian Pelanggan .....	63
3.2..Faktor-Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses.....	64
3.3..Penelitian terdahulu.....	66
3.4.Kerangka Teoritis dan Pemikiran.....	71

<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis Penelitian .....	72
4.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	72
4.3 Lokasi Penelitian.....	73
4.4 Identifikasi Populasi dan Penentuan Sampel Penelitian .....	73
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	76
4.6 Definisi Operasional Variabel.....	77
4.7 Teknik Pengujian Instrumen.....	79
4.7.1 Uji Validitas .....	79
4.7.2 Uji Reliabilitas .....	79
4.8 Teknik Analisis Data.....	80
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>	90
5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	90
5.2 Analisa Dimensi Servqual .....	92
5.3 Hasil Importance Performance Analysis (IPA) .....	97
5.4. Model KanoI .....	104
5.5.Quality Function deployment .....	110
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	P- 1
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1....Lembar Questioner.Penelitian.....	L1-1
Lampiran 2....Analisa Kesenjangan .....	L2-1
Lampiran 3....Hasil Atribut layanan dalam IPA.....	L3-1
Lampiran 4....Hasil Implisit, Explisit untuk Kano.....	L4-1
Lampiran 5....Hasil Quality Fuction Deployment ( Rumah Kualitas ).....	L5-1
Lampiran 6 Struktur Organisasi Pavilyun dr.R Darmawan . Ps	
Daftar Riwayat Hidup .....	L6-1

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.3 Penelitian Terdahulu .....	66
4.6 Definisi Operasional Variabel .....	77
5.1.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Persepsi .....	90
5.1.2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepentingan .....	91
5.1.3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Harapan .....	91
5.2.1. Atribut dan dimensi layanan utama di RSPAD Gatot Subroto.....	92
5.2.2 Kesenjangan (gap) atribut layanan di RSPAD Gatot Subroto .....	94
5.2.3. Rata-rata gap masing-masing dimensi sebagai berikut : .....	96
5.3.1 Rata-rata Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Prioritas Penanganan Untuk Berbagai Faktor: .....	97
5.3.3 Tabel atribut layanan.....	101
5.4.1 Tabel Implisit , Explisit hasil Kano .....	105
5.4.2 Atribut kualitas pelayanan pendekatan analisis IPA dan KANO .....	109
5.5.1. Matriks Kebutuhan konsep Servqual .....	112
5.5.2. Matriks Kebutuhan konsep KANO.....	112
5.5.3 Matriks respon teknis (hows) Servqual.....	113
5.5.4. Matriks respon teknis (hows) KANO .....	114
5.5.5 Matrik hubungan antara whats dan matriks hows.....	115
5.5.6. Matriks hubungan antar matrik Hows.....	117
5.5.7 . Tingkat Kepentingan (importance to customer) konsep Servqual.....	118
5.5.8. Tingkat Kepentingan sebelum penyesuaian konsep Kano.....	118
5.5.9. Tingkat Kepentingan setelah penyesuaian Konsep Kano.....	119
5.5.10. Target Value Vallue Konsep Servqual .....	120

5.5.11. Target Value Vallue Konsep KANO .....	120
5.5.12. Scale up Faktor atau IR Konsep Servqual .....	121
5.5.13. Scale up Faktor atau IR Konsep KANO sebelum perbaikan.....	121
5.5.14. Scale up Faktor atau IR Konsep KANO setelah perbaikan .....	122
5.5.15. Tingkat Penjualan sales point untuk konsep Servqual.....	122
5.5.16. Tingkat Penjualan sales point untuk konsep KANO .....	123
5.5.17. Absolute Weight and Persent untuk konsep Servqual .....	123
5.5.18. Absolute Weight and Persent untuk konsep KANO .....	124
5.5.19 Degree of dificulty and Target Value Konsep KANO.....	125
5.5.20. Bobot Respon Teksnis untuk konsep SERVQUAL.....	126
.5.5.21.. Bobot Respon Teksnis untuk konsep KANO .....	127



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Model Kualitas Jasa ( Gap Model ) .....	58
3.2 Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan .....	61
3.4 Kerangka Teoritis dan Pemikiran .....	71
5.3.1 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Nilai Rata-rata Pada Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Prioritas Penanganan .	98
5.3.2 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Nilai Rata-rata Hasil Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan dan Prioritas Penanganan: ..	99
5.3.3 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Nilai Rata-rata Hasil Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan dan Prioritas Penanganan: 103	103
5.4.1 Grafik Implisit, Eksplisit Hasil Kano.....	107
5.1 Rumah Kualitas.....	111

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Questioner Penelitian .....	L1-1
Lampiran 2 Hasil Analisa Kesenjangan .....	L2-1
Lampiran 3 Hasil Atribut layanan IPA .....	L3-1
Lampiran 4 Hasil Implisit, Eksplisit Model Kano .....	L4- 1
Lampiran 5 Hasil Quality Function Deployment (Rumah Kualitas ) .....	L5- 1
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....	L6-1

