



**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA INDUSTRI KESEHATAN GIGI DENGAN
METODE SEM PLS DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus di RSGM Ladokgi R.E. Martadinata Jakarta)

TESIS

UNIVERSITAS
ARIS SETYO RADYAWANTO
MERCU BUANA
55318120028

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS
MERCU BUANA
2020**



**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA INDUSTRI KESEHATAN GIGI DENGAN
METODE SEM DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi kasus di RSGM Ladokgi R.E. Martadinata Jakarta)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**ARIS SETYO RADYAWANTO
55318120028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

2020

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Industri Kesehatan Gigi
Dengan Metode SEM PLS dan *Importance Performance Analysis*
(IPA)

Nama : Aris Setyo Radyawanto

NIM : 55318120028

Program : Pascasarjana - Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 15 Oktober 2020



Direktur
Program Pascasarjana,

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri,

(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)

(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Aris Setyo Radyawanto
NIM : 55318120028
Program Studi : Pascasarjana - Magister Teknik Industri

Dengan judul

“Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Industri Kesehatan Gigi Dengan Metode SEM PLS dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”

telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 26 September 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 26%.

Jakarta, 26 September 2020
Administrator Turnitin,



Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Industri Kesehatan Gigi Dengan Metode SEM PLS dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Nama : Aris Setyo Radyawanto

NIM : 55318120028

Program : Pascasarjana Magister Teknik Industri

Tanggal : 15 Oktober 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Oktober 2020



(Aris Setyo Radyawanto)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana Kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan tesis yang berjudul ”Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Industri Kesehatan Gigi Dengan Metode SEM PLS dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan laporan penelitian telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan dan fasilitas pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
3. Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T., selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini;
4. Dr. Ir. Erry Rimawan, MBAT., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan memberi motivasi dalam penyusunan tesis ini;
5. Para Guru Besar dan dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah;
6. Kepada Orang tua saya Bapak Adi Kuswantoro dan Ibu Ramini, M.Pd yang telah membesarkan dan sabar mendidik peneliti, Ibu Mertua saya Endang Ningtyas,

- S.Sos yang telah memberikan dukungan semangat serta anggota keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu;
7. Kepada istriku tercinta Domas Prita Kusumaningtyas, SST., M.Kes. yang telah memberikan dukungan, semangat, inspirasi dan motivasi yang luar biasa sehingga penelitian tesis ini dapat tersusun dengan baik;
 8. Kepada anak-anakku Syafina Almalyra, Kayla Azkadina dan Arsyila Kyandra, kalian adalah penghapus lelahku yang senantiasa membangkitkan energi yang tak pernah ada habisnya; dan
 9. Kepada Seluruh Rekan Magister Teknik Industri angkatan 24 yang telah menjadi teman, sahabat, kakak, saudara, pembimbing, pembina dan orang tua selama di Universitas Mercubuana.

Penelitian ini sudah dibuat dengan sungguh-sungguh untuk mengikuti kaidah-kaidah penelitian ilmiah sebagaimana telah diatur dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan teknis maupun metodologis, tentu di dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan. Semoga semua pihak dapat membantu penyempurnaannya.

Jakarta, 15 Oktober 2020

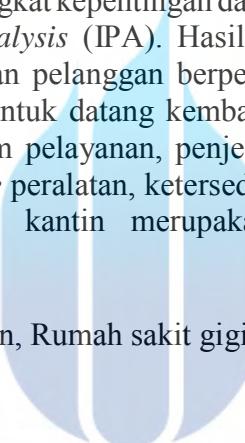
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Aris Setyo Radyawanto

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pengalaman yang baik akan selalu diingat pelanggan dan tentunya akan merekomendasikan pengalaman tersebut kepada orang lain, dan juga akan membuat pelanggan tersebut akan berkunjung lagi di kemudian hari. Tujuan penelitian ini adalah mencari hubungan korelasional antara beberapa variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan selanjutnya memperbaiki kualitas pelayanan yang ada sekarang agar lebih optimal. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner kepada 100 pelanggan RSGM Ladokgi R.E. Martadinata dengan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode SEM PLS. Evaluasi dilakukan untuk *outer model* (model pengukuran) dan kemudian *Inner model*. Perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengujian hubungan antar variabel menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif kepada loyalitas pelanggan untuk datang kembali. Sedangkan hasil pengolahan data IPA menunjukkan bahwa jam pelayanan, penjelasan keluhan, persepsi rumah sakit, tidak ada isu negatif, *upgrade* peralatan, ketersediaan lahan parkir, ketersediaan ruang menyusui dan ketersediaan kantin merupakan fokus dalam upaya perbaikan kualitasnya.

Kata Kunci: Industri kesehatan, Rumah sakit gigi mulut, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the factors that affect customer loyalty. A good experience will always be remembered by customers and of course will recommend the experience to others, and will also make these customers will visit again in the future. The purpose of this study is to find a correlational relationship between several variables that affect customer loyalty and further improve the quality of existing services to be more optimal. Primary data were obtained from the results of a questionnaire to 100 customers of RSGM Ladokgi R.E. Martadinata using proportionate stratified random sampling technique. The data obtained were processed using the SEM PLS method. Evaluation is carried out for the outer model (measurement model) and then the Inner model. The comparison of the level of importance and performance is processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of testing the relationship between variables show that customer satisfaction has a significant and positive effect on customer loyalty to come back. Meanwhile, the results of IPA data processing show that service hours, explanation of complaints, hospital perceptions, no negative issues, equipment upgrades, availability of parking space, availability of nursing rooms and availability of canteens are the focus of efforts to improve quality.

Keywords: Health industry, oral dental hospital, Customer Satisfaction, Customer loyalty



DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ivv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ixx
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah dan Asumsi.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Teori.....	7
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Konsep Citra Rumah Sakit Gigi.....	10
2.1.3. Konsep Penilaian Pelanggan	10
2.1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5. Konsep Loyalitas Pelanggan	11
2.1.6. <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM PLS)</i>	12
2.1.7. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	27
3.2. Data dan Informasi	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data	31
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.5. Teknik Analisis Data	33
3.6. Langkah-Langkah Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	35
4.1 Karakteristik Umum Responden	35
4.2 Kerangka Model Struktural	36
4.3 Diagram Alir Analisis	38
4.4 Penilaian Hasil Pengukuran Model Formatif Pada <i>Secondary order</i>	39
4.5 Pembentukan Nilai Variabel Laten	43
4.6 Penilaian Hasil Pengukuran Model Formatif Pada <i>First Order</i>	44
4.7 Penilaian Hasil Pengukuran Model Reflektif.....	47
4.8 Penilaian Hasil Pengukuran Model Struktural	49
4.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	52
BAB V PEMBAHASAN	56
5.1 Temuan Utama	56
5.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	63
5.3 Implikasi Industri	65
5.4 Keterbatasan Penelitian	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia	1
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.2 SOTA (<i>State Of The Art</i>)	23
Tabel 2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	24
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	28
Tabel 4.1 <i>Outer VIF Secondary order</i>	41
Tabel 4.2 <i>Outer Weight Secondary order</i>	42
Tabel 4.3 <i>Outer Loading Secondary order</i>	43
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer VIF</i>	45
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer Weight First Order</i>	46
Tabel 4.6 Hasil <i>Outer Loading First order</i>	47
Tabel 4.7 CR dan AVE	47
Tabel 4.8 <i>Outer Loading</i>	48
Tabel 4.9 Fornell-Larcker Criterion	49
Tabel 4.10 VIF <i>Inner Model</i>	49
Tabel 4.11 Koefisien dan Pengujian Pengaruh Model Struktural.....	50
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.13 <i>Effect Size</i>	51
Tabel 4.14 <i>Predictive Relevance</i>	52
Tabel 4.15 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	53
Tabel 5.1 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Lain	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pasien Gigi Periode 2019.....	3
Gambar 2.1 Kuadran Analisis IPA	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Karakteristik Responden	36
Gambar 4.2 Kerangka Model Struktural.....	37
Gambar 4.3 Diagram Alir Analisis	38
Gambar 4.4 Hasil <i>Pls Algorithm Secondary order</i>	39
Gambar 4.5 Hasil <i>Bootstrapping Secondary order</i>	40
Gambar 4.6 Kerangka Model <i>First order</i>	44
Gambar 4.7 Hasil <i>Pls Algorithm First Order</i>	44
Gambar 4.8 Hasil <i>Bootstrapping First order</i>	45
Gambar 4.9 Hasil Analisis SEM PLS	50
Gambar 4.10 Hasil Kuadran Analisis IPA	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Data Hasil Pengisian Kuesioner SEM PLS	83
Lampiran 3. Data Hasil Pengisian Kuesioner IPA.....	87
Lampiran 4. Hasil Pengolahan data dengan SEM PLS.....	95

