

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN QFD PADA RUMAH SAKIT MATA JAKARTA
EYE CENTER MENTENG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : AMIRUDIN

NIM : 43114120439

**Program Studi Manajemen dan Bisnis
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amirudin

NIM : 43114120439

Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2017



Amirudin

NIM : 43114120439

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amirudin
NIM : 43114120439
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan
Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan QFD Pada
Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center Menteng.
Tanggal Lulus Ujian : 20 Juli 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Hesti Maheswari. SE.,M.Si

Tanggal :

Dekan,



Dr. Harnovinsyah. Ak.,M.Si.,CA

Tanggal : 27/7/17

Ketua Penguji,



Ryani Dhyani Parashakti. SE., MM

Tanggal : 22/7/17

Ketua Program

Studi Manajemen – S1



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 24/7/2017

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center Menteng untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Dalam pengelolaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan harapan dan kepentingan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Kedua metode merupakan dasar dalam pembuatan rumah mutu penyebaran fungsi kualitas/QFD. Desain ini merupakan salah satu alat manajemen untuk menterjemahkan suara dari pelanggan kedalam bahasa teknis

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner untuk mendapatkan suara pasien RS JEC Menteng, dimana dilakukan pemilihan responden sebanyak 100 pasien dan keluarga serta karyawan yang langsung memberikan pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengetahui prioritas program adalah *servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*.

Hasil akhir dari penelitian ini disimpulkan bahwa penambahan lahan parkir pengunjung adalah atribut teknik yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan operasional pelayanan pasien.

Kata Kunci:

Metode IPA, QFD, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research was conducted at Jakarta Eye Center Menteng Hospital to Customer Satisfaction,. In its management to improve service quality by listening to the expectations and interests of customers using Servqual and Importance Performance Analysis. Both methods are fundamental in making quality home quality function deployment / QFD. Design This is one of the management tools to translate the voice of the customer into the technical language.

This research techniques make use of a questionnaire to get the voice of the customer Jakarta Eye Center Menteng Hospital, where the selection of respondents as many as 100 patient with family and frontline employees that represent any operational . The method used to determine the priority of the program is servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment.

The final results of this study stated that the addition parking area is an attribute techniques that the top priority in customer service improvements operational patient care.

Keywords :

IPA method, QFD, Customer Satisfaction,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segalapujibagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta segala nikmat hidup kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Evaluasi kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan dengan pendekatan QFD pada Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center Menteng ”***. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalamannya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu Hesti Maheswari, SE,.M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dan tidak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsyah, Ak.,M.Si.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Semua keluarga, terutama orang tua dan istri tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Rekan-rekan seperjuangan yang memberikan semangat, doa dan bantuan baik moril maupun materil dalam pembuatan skripsi ini.
7. Rekan-rekan di tempat kerja yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Juli 2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Amirudin

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kontribusi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian dan Dimensi Kualitas	9
2. Kepuasan Pelanggan	12
3. Definisi Jasa dan Rumah Sakit.....	14
4. Importance Performance Analysis (IPA)	19
5. Quality Function Deployment (QFD)	22
a. Tujuan QFD	23
b. Manfaat QFD	24
c. Rumah Kualitas	25
6. Aspek Legalitas	27
7. Penelitian Terdahulu	28
B. Rerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Definisi dan Operasional Variabel	44

D. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sample.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Wawancara	42
2. Kuesioner	43
F. Metode Analisis	44
1. Pengujian Data	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas.....	44
2. Analisis Kesenjangan Servqual	45
3. Analisis Importance Performance Analisa.....	46
4. Penyusunan Rumah Kualitas	47
a. Menyusun Daftar Customers Requerement	47
b. Menyusun Matriks Perencanaan	47
c. Menyusun Karakteristik Teknik	54
5. Usulan Desain Operasional Pelayanan.....	48
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Perusahaan	53
2. Visi Dan Misi.....	55
3. Profil Perusahaan.....	57
B. Analisis Deskriptif	57
1. Karakteristik dan Profil Responden	57
a. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
b. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	59
c. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan	60
d. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
e. Deskriptif Responden Berdasarkan Kunjungan ke Rumah Sakit.....	62

C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Uji Validitas Kuesioner	63
2. Uji Realibitas Kuesioner	69
D. Pembahasan	70
1. Menentukan Prioritas Dengan Analisa Perhitungan Gap Servqual.....	70
2. Menentukan Atribut Prioritas Dengan Importance Performance Analysis (IPA)	72
3. Analisa Quality Function Deployment (QFD)	78
a. Analisa Voice of Costumer (MatriksWhats)	78
b. Analisa Matrik Perencanaan	81
c. Menentukan Karakteristik Teknik (Hows)	85
4. Usulan Design Operasional Pelayanan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
A. Simpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Volume dan Pertumbuhan Pelanggan	2
1.2	Data Komplain Pelanggan	3
2.1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Operasional Variabel	37
3.2	Simbol dalam Relation Matrix	50
3.3	Derajat Pengaruh Teknis	50
4.1	Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2	Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Usia.....	59
4.3	Karakteristik Respoden Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.4	Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.5	Karakteristik Respoden Berdasarkan Kunjungan.....	62
4.6	Uji Validasi Kelompok Presepsi Pelanggan	64
4.7	Uji Validasi Kelompok Kepentingan Pelanggan	67
4.8	Hasil Uji Realibitas	69
4.9	Data nilai gap kuesioner antara Persepsi dengan harapan	71
4.10	Perhitungan Sumbu X dan Y.....	73
4.11	Daftar Hasil Analisa Gap dan Kuadran	79
4.12	Data Voice of Customer (Matriks Whats)	80
4.13	NilaiKepentingan Voice of Costumer	81
4.14	Nilai Persepsi Voice of Costumer	82
4.15	Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan	83
4.16	Tabel Nilai Bobot Atribut Pelayanan	84
4.17	Daftar Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan.....	85
4.18	Atribut Teknik (How)	86

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Servqual	17
2.2	Diagram Importance Performance Analysis	20
2.3	House of Quality	26
2.4	Rerangka Pemikiran	32
4.1	Diagram Jenis Kelamin	58
4.2	Diagram Usia Responden	59
4.3	Diagram Usia Pendidikan.....	60
4.4	Diagram Pekerjaan.....	62
4.5	Diagram Kartesius IPA	75
4.6	Matrik Rumah Kualitas.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	97
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	90
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	102
Lampiran 4	Hasil Uji Reabilitas.....	115



UNIVERSITAS
MERCU BUANA