

## ABSTRAK

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat menyebabkan rumah sakit sebagai industri jasa saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Adanya persaingan antara rumah sakit tersebut maka diperlukan usaha dari pemberi jasa untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) dapat memberikan suatu pengukuran tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ende yang menjadi prioritas demi memuaskan pelanggan.

Setelah mengadakan penelitian dari 27 atribut valid yang ditanyakan kepada pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ende, terdapat delapan atribut yang membutuhkan perhatian lebih dari pihak rumah sakit, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Atribut pertama yaitu fasilitas alat yang diberikan (Tingkat Kesesuaian=79,01%) dan indeks *Potential Gain In Customer Value* (PGCV=6,81). Kedua kebersihan, keindahan, dan kenyamanan rumah sakit (TK=81,07%) dan indeks PGCV=6,42. Ketiga fasilitas kamar yang tersedia dan yang diberikan (TK=80,08%), dan indeks PGCV=5,93. Keempat dokter/perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan (TK=84,36%), dan indeks PGCV=5,82. Kelima lokasi rumah sakit strategis (TK=84,77%), dan indeks PGCV=5,73. Keenam prosedur penerimaan pasien yang cepat (TK=85,12%), dan indeks PGCV=5,7. Ketujuh karyawan melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien. (TK=85,48%), dan indeks PGCV=5,68. kedelapan kemudahan mencari informasi yang dibutuhkan pasien berkaitan dengan rencana pengobatan (TK=86,25%) dan indeks PGCV=5,58

Keyword : Kualitas pelayanan, *Important Performance Analysis* (IPA), Tingkat Kesesuaian, *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

## **ABSTRACT**

*Development of science and technology are so rapid as the lead hospital services industry compete against each other in improving the quality of service to give satisfaction to their customers. The existence of competition between hospitals is the effort required of service providers to meet the expectations of what the consumer so the consumer obtain satisfaction for hospital services provided.*

*Use of the method Importance Performance Analysis (IPA) and the method of Potential Gain In Customer Value (PGCV) can provide a measure of the level of interest or expectancy of patients on hospital performance given the Regional General Hospital (Hospital) Ende is a priority in order to satisfy the customer.*

*After conducting research of the 27 attributes asked of patients valid General Hospital (Hospital) Ende, there are eight attributes that require more attention from the hospital, so that a repair priority. The first attribute is given the facility equipment (Compliance Rate = 79.01%) and index Gain In Customer Potential Value (PGCV = 6.81). Both of cleanliness, beauty, and comfort of the hospital (TK = 81.07%) and index PGCV = 6.42. The third room facilities are available and provided (TK = 80.08%), and the index PGCV = 5.93. The fourth doctor / nurse there is always place the task if needed (TK = 84.36%), and the index PGCV = 5.82. The fifth strategic location of hospital (TK = 84.77%), and the index PGCV = 5.73. The six patients receiving a rapid procedure (TK = 85.12%), and the index PGCV = 5.7. The seven employees make effective communication with patients. (TK = 85.48%), and the index PGCV = 5.68. eighth ease of finding needed information related to patient treatment plans (TK = 86.25%) and index PGCV = 5.58*

*Title: Quality of care, Important Performance Analysis (IPA), Level Suitability, Potential Gain in Customer Value (PGCV).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Perumusan Masalah .....	I-3
1.3. Batasan Masalah .....	I-3
1.4. Tujuan Penelitian .....	I-4
1.5. Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6. Sistematika Penulisan Laporan.....	I-5

### **BAB II :**

#### **LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Jasa.....	II-6
2.2. Karakteristik Jasa .....	II-6
2.3. Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.4. Persepsi Konsumen.....	II-10
2.5. Kepuasan Konsumen.....	II-12
2.5.1. Pengertian kepuasan konsumen .....	II-12
2.5.2. Teori Kepuasan Konsumen.....	II-14

2.6.	Perilaku Konsumen dan Kepuasan Pelanggan .....	II-15
2.6.1	Definisi Perilaku Konsumen.....	II-15
2.6.2.	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	II-16
2.7.	Manajemen Pemasaran Rumah Sakit.....	II-17
2.8.	Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perusahaan.....	II-19
2.9.	Analisis Statistik .....	II-21
2.9.1	Metode Pengambilan Sampel .....	II-21
2.9.1.1.	Kuesioner.....	II-21
2.9.1.2.	Sampling.....	II-22
2.9.2	Pengujian Kecukupan Data.....	II-22
2.9.3	Pengujian Validitas.....	II-23
2.9.4	Pengujian Reliabilitas .....	II-24
2.10.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-24
2.11.	<i>Potential Gain In Customer Values (PGCV)</i> .....	II-29

## **BAB III :**

### **METODE PENELITIAN**

3.1.	Objek Penelitian.....	III-32
3.2.	Waktu Penelitian.....	III-32
3.3.	Proses Pengumpulan Data .....	III-32
3.3.1.	Jenis Data.....	III-32
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	III-33
3.4.	Kerangka Penelitian .....	III-34
3.5.	Pengolahan Data .....	III-35
3.5.1.	Uji Kecukupan Data .....	III-35
3.5.2.	Uji Validitas Data.....	III-35
3.5.3.	Uji Reliabilitas Data .....	III-36
3.5.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III-36
3.5.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	III-36
3.5.4.2	Analisis Diagram Kartesius.....	III-37
3.5.5.	<i>Potential Gain in Customer Values (PGCV)</i> .....	III-38

3.6. Analisis Hasil.....	III-39
3.7. Kesimpulan dan Saran.....	III-40
3.8. Kerangka Pengolahan Data .....	III-40

#### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	IV-42
4.1.1 Visi Perusahaan.....	IV-43
4.1.2 Misi Perusahaan.....	IV-43
4.1.3 Tugas Pokok.....	IV-44
4.2. Pengumpulan data.....	IV-44
4.3. Pengolahan Data.....	IV-45
4.3.1. Uji Kecukupan Data.....	IV-45
4.3.2. Uji Validitas.....	IV-47
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	IV-51
4.3.4. Analisis <i>Important Performance Analysis</i> .....	IV-53
4.3.4.1 Tingkat Kesesuaian.....	IV-54
4.3.4.2 Diagram Kartesius.....	IV-57
4.3.5 Analisis PGCV.....	IV-60
4.4. Analisis Hasil.....	IV-65
4.4.1 <i>Important Performance Analysis</i> .....	IV-65
4.4.2 PGCV.....	IV-72

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	V-78
5.2. Saran.....	V-79

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius.....	II-25
Gambar 3.1	Diagram alir kerangka penelitian.....	III-34
Gambar 3.2	Diagram Kartesius.....	III-37
Gambar 3.3	Diagram alir kerangka pengolahan data.....	III-41
Gambar 4.1	RSUD Ende, Nusa Tenggara Timur.....	IV-43
Gambar 4.2	Diagram Kartesius.....	IV-58

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kapasitas tempat tidur untuk alokasi setiap kelas.....	IV-43
Tabel 4.2	Faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pasien rumah sakit umum Ende.....	IV-45
Tabel 4.3	Tabel uji validitas atribut.....	IV-50
Tabel 4.4	Tingkat kesesuaian.....	IV-54
Tabel 4.5	Keputusan <i>action</i> dan <i>hold</i> .....	IV-56
Tabel 4.6	Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	IV-61
Tabel 4.7	Perhitungan indeks PGCV.....	IV-63
Tabel 4.8	Atribut dalam kuadran I.....	IV-66
Tabel 4.9	Atribut dalam kuadran II.....	IV-69
Tabel 4.10	Atribut dalam kuadran III.....	IV-71
Tabel 4.11	Atribut dalam kuadran IV.....	IV-72
Tabel 4.12	Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV.....	IV-73