



**Peranan Variabel Dimensi Servqual Dalam Meningkatkan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Gladiol Medika Bangorejo  
Kabupaten Banyuwangi**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh  
**Adin Kusuma Wardana**  
**NIM 060810291152**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peranan variabel dimensi *SERVQUAL* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Gladiool Medika di desa Bangorejo kabupaten Banyuwangi dengan cara menghitung skor *Measure of Service Superiority (MSS)*, *Measure of Service Adequacy (MSA)* dan *Zone of Tolerance*. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dan subjek yang digunakan adalah para pasien rumah sakit Gladiool Medika yang menginap selama 7 hari atau lebih dengan jumlah 50 orang. Analisa data yang digunakan adalah teknik model *SERVQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para konsumen rumah sakit belum terpuaskan dengan layanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit Gladiool Medika. Hal ini ditunjukkan dengan masih negatifnya selisih (gap) antara kinerja pegawai rumah sakit Gladiool Medika dengan harapan pasien rawat inap rumah sakit Gladiool Medika.

Kata kunci: *Measure of Service Superiority (MSS)*, *Measure of Service Adequacy (MSA)*, *Zone of Tolerance*, *SERVQUAL*.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	5
2.1.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	5
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.5 Pengertian Harapan Konsumen.....	10
2.1.6 Persepsi Konsumen .....	13
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17

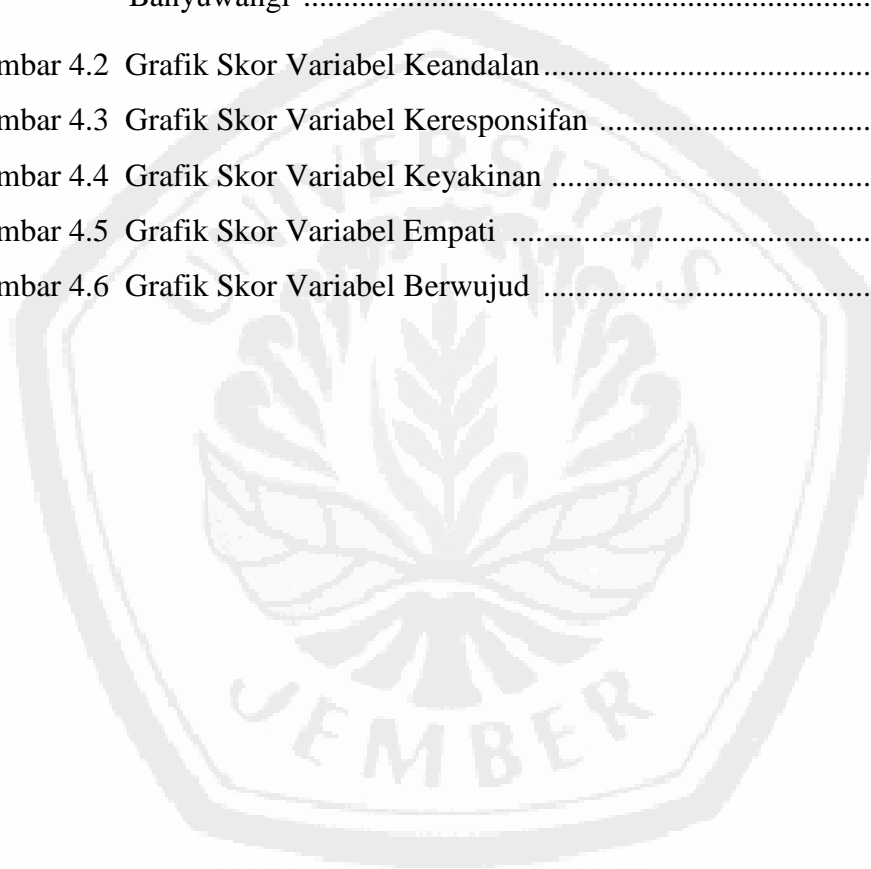
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	20
3.4 Metode Pengambilan Sampel .....	20
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	20
3.6 Skala Pengukuran.....	22
3.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	23
3.8 Metode Analisis Data .....	25
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	26
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Gladiool Medika Bangorejo Kabupaten Banyuwangi .....	28
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Gladiool Medika Bangorejo Kabupaten Banyuwangi .....	29
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Gladiool Medika Bangorejo Kabupaten Banyuwangi.....	30
4.2 Analisa Data .....	38
4.2.1 Uji Validitas .....	38
4.2.2 Uji Reabilitas .....	39
4.2.3 Analisis <i>SERVQUAL</i> .....	39
4.3 Pembahasan.....	49
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	1
Tabel 3.1	pedoman untuk memberikan intepretasi terhadap koefisien <i>reliabilitas (alpha)</i> .....	24
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.3	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen...	40
Tabel 4.4	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen pada Tiap Indikator Variabel Kualitas Jasa Pelayanan.....	42
Tabel 4.5	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Minimum ....	43
Tabel 4.6	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen Pada Tiap Indikator Variabel Kualitas Jasa Pelayanan.....	45
Tabel 4.7	Kesenjangan antara Harapan Maksimum dengan Harapan Minimum.....	46
Tabel 4.8	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen padaTiap Indikator Variabel Kualitas Jasa Pelayanan.....	48

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Model kepuasan/ketidakpuasan Konsumen .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	26
Gambar 4.1 Struktur organisasi Rumah Sakit Gladiol Medika Bangorejo Banyuwangi .....	31
Gambar 4.2 Grafik Skor Variabel Keandalan .....	50
Gambar 4.3 Grafik Skor Variabel Keresponsifan .....	51
Gambar 4.4 Grafik Skor Variabel Keyakinan .....	53
Gambar 4.5 Grafik Skor Variabel Empati .....	54
Gambar 4.6 Grafik Skor Variabel Berwujud .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 6 r Tabel

