

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT BETHSAIDA TANGERANG
DENGAN SKALA SERVPERF**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Akademik
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)**



Disusun Oleh:

Nama : Markus Zega

NIM : 20166120089

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI, BISNIS, DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS MATANA

2018

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BETHSAIDA TANGERANG DENGAN SKALA SERVPERF

Oleh:

Nama : Markus Zega

NIM : 20166120089

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Digital Marketing

Tangerang, 3 Agustus 2018



MATAANA
UNIVERSITY
Paulus Y. Fanggidae, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes.

M. Rachman Mulyandi. S.E., M.B.A.

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BETHSAIDA TANGERANG DENGAN SKALA SERVPERF

Disusun Oleh:

Nama : Markus Zega

NIM : 20166120089

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Digital Marketing



Tangerang, 27 Agustus 2018


Dewan Penguji

 
Anna Octavina Sembiring, M.A. Anthon P. W. Nomleni, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi


Paulus Y. Faggidae, S.E., M.M.


M. Rachman Mulyandi. S.E., M.B.A.

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Markus Zega
NIM : 20166120089
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Digital Marketing
Alamat : Medang Lestari Blok 3/J2
No. Telf/HP : 081283378736

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Tangerang, 27 Agustus 2018



Markus Zega

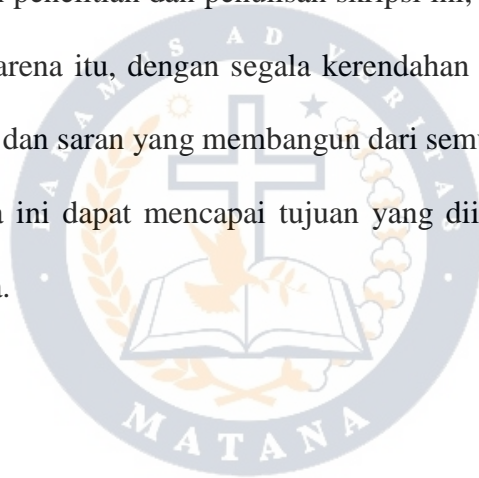
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena anugrah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Pengaruh “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tanengrang dengan Skala SERVPERF” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Universitas Matana. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis juga ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu yaitu sebagai berikut.

1. Arry Basuseno, M.B.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Matana.
2. Athon P. W. Nomleni, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Matana.
3. M. Rachman Mulyandi, S.E., M.B.A, sebagai Kaprodi Manajemen Universitas Matana yang telah membimbing penulis selama perkuliahannya di Universitas Matana.
4. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Universitas Matana yang telah mengajar, membagi ilmu, dan mendukung selama perkuliahan penulis di Universitas Matana.
5. Kedua orang tua tercinta saya, yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang tidak ternilai. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan kalian.
6. Seluruh teman-teman khususnya Manajemen angkatan 2016. Terima kasih atas persahabatan yang tidak akan pernah penulis lupakan.

7. Seluruh Staff dan Pegawai Bethsaida Hospital, terutama Ibu Cattlea dan Pak Yusuf yang telah membantu, mengajarkan, membimbing serta memotivasi penulis saat melakukan penelitian di Betsaida Hospital.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, serta kerja sama yang baik yang telah diberikan selama ini. Penulis juga menyadari bahwa dalam melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf dan menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna.



Tangerang, 27 Agustus 2018

MATANA
UNIVERSITY

Penulis,



Markus Zega

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | iii |
| Daftar Tabel | v |
| Daftar Gambar..... | vi |
| Daftar Lampiran..... | vii |
| Abstrak | xiii |
| <i>Abstract</i> | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6. Sistematika Penelitian | 6 |
| BAB II TELAAH LITERATUR | 8 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 8 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.3. Kerangka Berpikir..... | 22 |
| 2.4. Hipotesis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 23 |
| 3.1. Metode Penelitian..... | 23 |
| 3.2. Populasi dan Sampel..... | 23 |
| 3.3. Instrumen Penelitian dan Operasionalisasi Variabel..... | 24 |
| 3.4. Teknik Analisis Data | 30 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 32 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 32 |

| | |
|----------------------------------------------------|-----------|
| 4.2. Deskripsi Data/Objek Penelitian | 34 |
| 4.3. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian..... | 35 |
| 4.4. Implikasi Manajerial..... | 41 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 43 |
| 5.1. Simpulan..... | 43 |
| 5.2. Saran | 43 |
| Daftar Pustaka..... | 45 |
| Lampiran | 48 |



MATANA
UNIVERSITY

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---------|------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 1 | Bentuk Instrumen Pelayanan Kesehatan di RS Bethsaida 26 |
| Tabel 2 | Operasionalisasi Variabel Penelitian 27 |
| Tabel 3 | Dimensi Mula-Mula Variabel pada Kuisisioner 28 |
| Tabel 4 | Data Umur dan Jenis Kelamin Responden 34 |
| Tabel 5 | Hasil Uji Reliabilitas Faktor pada Kuisisioner Mariana (2017) 36 |



MATANA
UNIVERSITY

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1 Kerangka Berpikir Penelitian..... | 22 |
| Gambar 2 Rumus Slovin..... | 24 |
| Gambar 3 Perhitungan Sampel Penelitian | 24 |
| Gambar 4 Struktur Organisasi Top Management Rumah Sakit Bethsaida | 33 |
| Gambar 5 Distribusi Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin | 34 |



MATANA
UNIVERSITY

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Tabulasi Data Penelitian Mariana (2017) | 48 |
| Lampiran 2 Hasil SPSS Analisis Faktor..... | 57 |
| Lampiran 3 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Faktor | 59 |
| Lampiran 4 Hasil SPSS Uji <i>Internal Consistency</i> | 70 |



MATANA
UNIVERSITY

ABSTRAK

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang dengan memanfaatkan skala SERVPERF yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan perhitungan koefisien alfa Cronbach untuk menilai reliabilitas faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang. Hasil perhitungan koefisien alfa Cronbach terhadap faktor-faktor yang diterapkan pada skala ini memperlihatkan bahwa ada 5 faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang dengan nilai koefisien alfa Cronbach yang tinggi yaitu Faktor Reliabilitas ($\alpha=0.923$), Bukti Fisik ($\alpha=0.888$), Empati ($\alpha=0.821$), Daya Tanggap ($\alpha=0.821$), dan Jaminan ($\alpha=0.774$). Dari kelima faktor tersebut, faktor Reliabilitas dan Bukti Fisik adalah yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bethsaida Tangerang. Meski demikian, Analisis Faktor belum dapat dilakukan dalam uji ini dikarenakan variabel yang terlalu banyak atau sampel yang terlalu sedikit. Untuk itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan hal ini dapat diatasi.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Skala SERVPERF, Analisis Faktor, alfa Cronbach



ABSTRACT

This research evaluates healthcare service quality in Bethsaida Hospital Tangerang using SERVPERF scale from previous research. This research calculate the Cronbach's alpha to evaluate reability of factors affecting healthcare service quality in Bethsaida Hospital Tangerang. The calculation of Cronbach's Alpha coefficient for factors predetermined in this scale shows that there are 5 factors with high Cronbach's alpha coefficient which affects healthcare service quality in Bethsaida Hospital Tangerang namely Reliability ($\alpha=0.923$), Tangibles ($\alpha=0.888$), Empathy ($\alpha=0.821$), Responsivness ($\alpha=0.821$), and Assurance ($\alpha=0.774$). Among those 5 factors, the Reliability and Tangibles are the factors that most affect healthcare service quality in Bethsaida Hospital Tangerang. Nevertheless, Factor Analysis Extraction was not able to be done in this research considering too much variable was used or too little sample was applied. For that reason, for future research it is expected that these obsticles might be handled.

Key Words: *Service Quality, SERVPERF Scale, Factor Analysis, Cronbach's Alpha*

MATANA
UNIVERSITY