

**Analisis Non-Linearitas Kepuasan Layanan Front Office Rumah Sakit dengan Metode
Integratif Servqual, Model Kano dan QFD**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1
di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Andina Yulita

Nomor Mahasiswa : 12311349

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2015

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Penulis,



Andina Yulita

**Analisis Non-Linearitas Kepuasan Layanan Front Office Rumah Sakit dengan Metode
Integratif Model Kano dan QFD**

Nama : Andina Yulita

Nomor Mahasiswa : 12311349

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Telah disetujui dan di sahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Anjar Priyono, Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS NON-LINIERITAS KEPUASAN LAYANAN FRONT OFFICE RUMAH SAKIT
DENGAN METODE INTEGRATIF MODEL KANO DAN OFD**

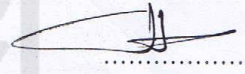
Disusun Oleh : **ANDINA YULITA**

Nomor Mahasiswa : **12311349**

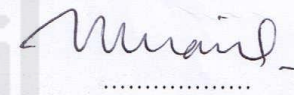
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Maret 2016

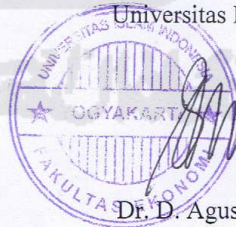
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D



Penguji : M.Nasito, Drs., MM.

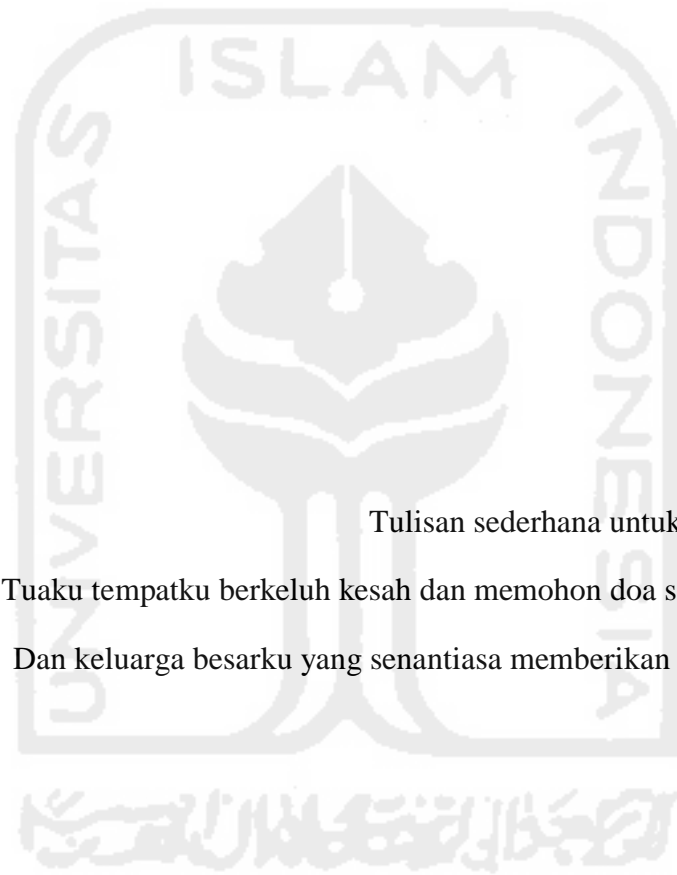


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Tulisan sederhana untuk Mereka yang Tercinta:

Kedua Orang Tuaku tempatku berkeluh kesah dan memohon doa serta nasehat-nasehatnya

Dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan dukungan serta doanya.

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian tentang kualitas pelayanan jasa *front office* di rumah sakit. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa kajian teoritis mengenai berbagai dimensi kualitas pelayanan jasa SERVQUAL, tentang Kano Model dan *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja atribut layanan di rumah sakit. Pengembangan instrumen dalam penelitian ini adalah dengan studi pustaka, interview dan pilot test. Hasil dari penelitian ini teridentifikasi ada 14 atribut layanan jasa, empat diantaranya masuk ke dalam kategori *attractive*, enam atribut masuk ke dalam kategori *one-dimensional*, dan empat atribut berikutnya masuk ke dalam kategori *must-be*. Salah satu atribut dari kategori *attractive* harus mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena kinerja atribut tersebut kurang baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan jasa (SERVQUAL), Model Kano dan QFD

ABSTRACK

This research attempts to investigate the quality services at the hospital front office. In this research, there are several theoretical study on the various dimensions of service quality SERVQUAL, Kano Model and Quality Function Deployment (QFD). The purpose of this research is to analyze the performance attributes of hospital services. Development of instruments in this research is to study literature, interview and pilot test. The results of this research, there were 14 attributes identified services, four of which fit into the category of attractive, six attributes into the category of one-dimensional, and the next four attributes into the category of must-be. One of the attractive attributes of the category should be given priority to be improved, because these attributes are less good performance compared with its competitors.

Keywords: service quality (SERVQUAL), Kano Model and QFD

Kata Pengantar



Assalamualaikumwr.wb.

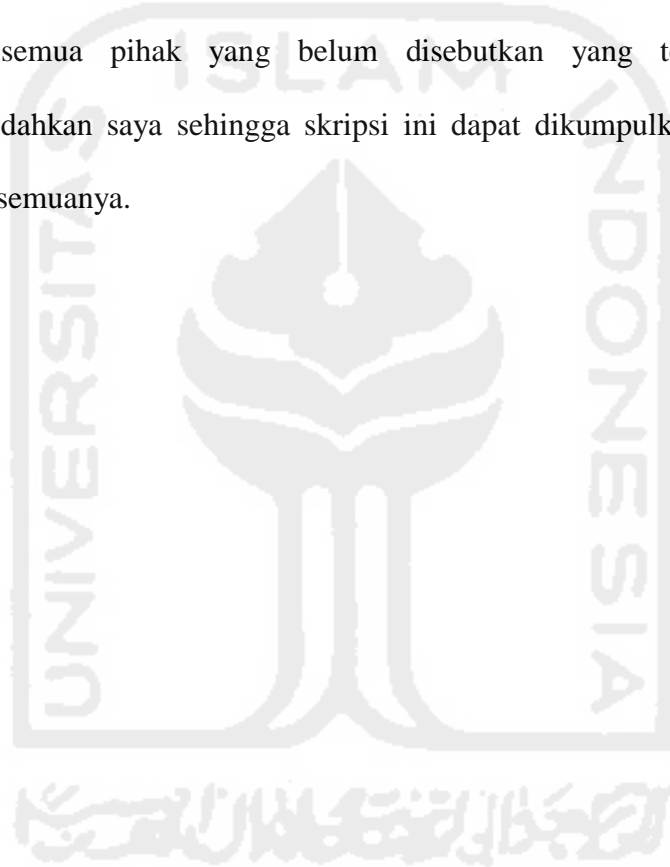
Puji syukur khadirat Allah swt atas segala karunia dan rahmat yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan rangkaian studi penulis dan tugas akhir ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan bagian akhir dari tahapan perkuliahan penulis di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar kesarjanaan strata-1 (S1).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. D. Agus Harjito M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
2. Bapak Anjar Priyono, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan pengarahannya serta bantuannya yang tak terhingga dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Kedua Orang Tuaku, yang telah senantiasa mendoakan dan memberikan semangat, serta nasehat-nasehat yang baik.
4. Bang Andri dan adik-adikku (Devi dan Aldi) yang juga selalu memberikan doa, semangat dan masukan-masukan yang baik.

5. Mbak Chucu yang meminjamkan laptopnya saat saya butuh dan selalu bersedia membantuku.
6. Teman-temanku (Vika, Mayang, Mely, Shindy, Isnan, Dhano) yang selalu mendoakanku, memberi dukungan, dan bantuannya kepada saya, sehingga dapat meringankan beban dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Mbak Nina perawat Rumah Sakit JIH yang sudah bersedia untuk diwawancarai.
8. Dan semua pihak yang belum disebutkan yang telah mendukung dan memudahkan saya sehingga skripsi ini dapat dikumpulkan tepat waktu, terima kasih semuanya.



Penulis,

Andina Yulita