

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE CSI (*Customer Satisfaction Index*) DAN IPA
(*Important Performance Analysis*)
(Studi Kasus : Rumah Sakit Condong Catur)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh :

Nama : Nanda Rahmandani

No. Mahasiswa : 11522192

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 26 April 2017



Nanda Rahmandani

11522192

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR



RUMAH SAKIT CONDONG CATUR (RSCC)

Jl. Manggis No.6 Gempol, Condong Catur
Sleman - Yogyakarta 55283
Telp. (0274) 887494, 4463083 Fax. (0274) 4463084
E-mail : rscg_yogya@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 36/F/Dir/RSCC/XI/2016



Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Condong Catur menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nanda Rahmandani
Nomor Induk Mahasiswa : 11522192
Jurusan/ Fakultas : S1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Telah melakukan Studi Penelitian Tugas Akhir di RS Condong Catur Yogyakarta dengan jangka waktu terhitung sejak tanggal 25 Juni 2016 s/d selesai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

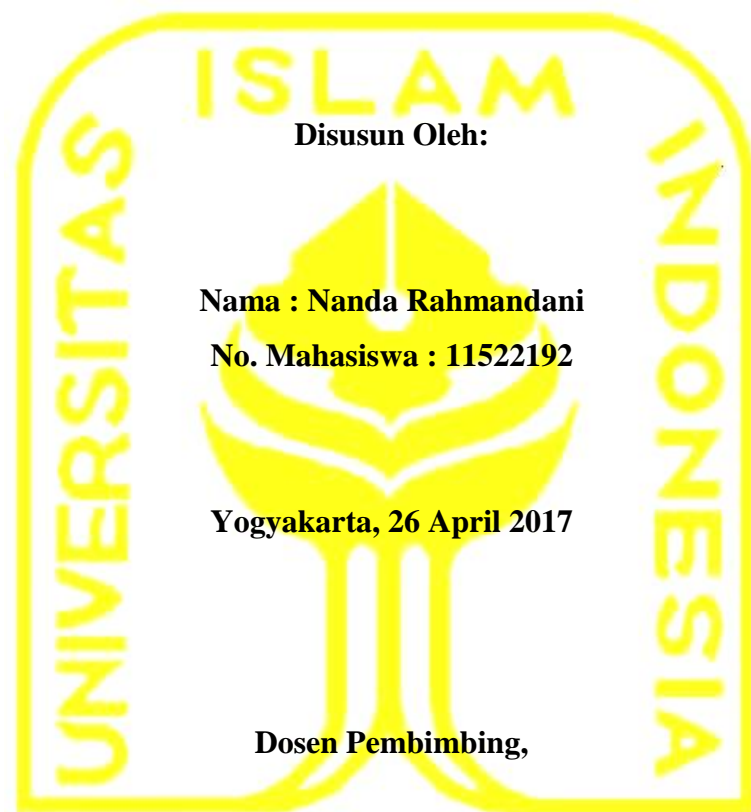
Yogyakarta, 12 November 2016



dr. Herti Eliza Silalahi, M.Kes., PhD

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE CSI (*Customer Satisfaction Index*) DAN IPA
(*Important Performance Analysis*)
(Studi Kasus : Rumah Sakit Condong Catur)**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

Nama : Nanda Rahmandani

No. Mahasiswa : 11522192

Yogyakarta, 26 April 2017

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Dwi Handayani', is written over a semi-transparent white rectangular box. The background of the box features faint Arabic calligraphy.

Dwi Handayani S.T, M.Sc

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE CSI (*Customer Satisfaction Index*) DAN IPA
(*Important Performance Analysis*)
(Studi Kasus : Rumah Sakit Condong Catur)**

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : **Nanda Rahmandani**
No. Mahasiswa : **11 522 192**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 26 April 2017

Tim Penguji

Dwi Handayani S.T., M.Sc
Pembimbing I

Taufiq Immawan, Dr., MM., ST
Anggota I

Muhammad Sugarindra, ST., MTI
Anggota II



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ayahanda Fatahurrahman & Ibunda Raja Zaidar yang sangat kusayangi & kucintai.

kepada Saudaraku Inal Firnanda, Cholid Fitra Fahriza dan M Haikal Fazad

yang kucintai & kusayangi.

kepada Dosen Pembimbing, guru-guru, sahabat-sahabat dan teman-teman yang

kusayangi.

Terima kasih atas didikan, dukungan, motivasi, doa & kasih sayang yang diberikan.

Semoga kalian selalu dalam lindungan-Nya.

Amiinn.

HALAMAN MOTTO

شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ
الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ

QS. Al-Imran Ayat 18 :

“Allah menyatakan bahwasanya tidak ada Tuhan melainkan Dia (yang berhak disembah), Yang menegakkan keadilan. ParaMalaikat dan orang-orang yang berilmu (juga menyatakan yang demikian). Tidak ada Tuhan melainkan Dia (yang berhak disembah), Yang Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۗ

QS. Al-Insyirah Ayat 5-6 :

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberi rahmat serta hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dan para keluarganya, sahabatnya dan umunya kepada kita semua selaku umatnya, semoga diyaumul akhir nanti mendapatkan syafa'atnya.

Tugas Akhir ini wajib ditempuh oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Dengan tujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1. Harapannya dari penelitian yang dilakukan dapat membuat hubungan yang harmonis antara Rumah Sakit Condong Catur dengan pihak civitas akademika Universitas Islam Indonesia khususnya Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran terlaksananya penelitian Tugas Akhir di Rumah Sakit Condong Catur. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Bapak Dr. Drs Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST, M.Eng selaku ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. Ibu Dwi Handayani, S.T, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Terimakasih atas bimbingan pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat untuk saat ini maupun dikehidupan yang akan datang kepada penulis selama masa pengerjaan Tugas Akhir.
4. Ibu Yustina Ernawati selaku Humas dan Marketing dan pembimbing di Rumah Sakit Condong Catur yang telah bersedia menjadi jembatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.

5. Terimakasih kepada kedua orang tua ku yang selalu memberikan doa, perhatian, kasih sayang, semangat dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Mohon maaf bila anakmu ini terlambat menyelesaikan tanggung jawab dibangku perkuliahan ini.
6. Kakak dan adik-adik ku tersayang yang telah memberikan nasehat dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dibangku perkuliahan ini.
7. Terimakasih untuk teman dekat penulis Maman Suprpta Makmur, Murshida Rachmi Salicha, Moch Arif Dharmawan, Prasetyo Djiwandono, Cahya Putra, Berma Septyanda, Dandung Argaseta yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir
8. Terimakasih kepada seluruh mahasiswa Teknik Industri Angkatan 2011 atas kekeluargaan yang telah dijalin selama ini.
9. Serta semua pihak yang banyak membantu penulis selama penelitian Tugas Akhir ini yang tidak mampu penulis sampaikan disini sebab takkan cukup menggambarkan rasa terima kasih melalui kata pengantar ini.
10. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari rekan-rekan sekalian serta dari semua pihak sebagai perbaikan untuk penyusunan Tugas Akhir yang akan datang. Semoga hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, Amin.

Billahitaufiqwalhidayah

Wassalmu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 26 April 2017

(Nanda Rahmandani)

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap masyarakat Indonesia. Sebagai penyelenggara upaya kesehatan rumah sakit memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pelayanan yang kurang maksimal dapat mengurangi jumlah pasien yang berkunjung per-tahun. Dalam perkembangannya banyak rumah sakit yang ada di Yogyakarta dimana perasingan memperoleh pelanggan pun semakin ketat oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya menarik pasien untuk berobat di puskesmas Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit Condong Catur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan lima dimensi Tangibels, Realiability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang terbagi menjadi 30 atribut sebagai tolak ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI didapatkan 75% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori couse for concern sehingga perlu dilakukan perbaikan. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan metode IPA dan hasilnya atribut yang perlu diperbaiki adalah yang berada pada kuadran 1 yaitu atribut 1, 6, 10, 16, 26, 27, 29.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA, CSI, Rumah Sakit

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1 PenelitianTerdahulu	8
2.2 Jasa.....	9
2.2.1 Konsep dan Definisi Jasa.....	9
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.3 Kualitas	10
2.3.1 Definisi Kualitas	10
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa.....	11
2.3.3 Dimesi Kualitas Jasa.....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.4.2 Macam-macam Kepuasan Pelanggan	13
2.4.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
3.4.3 Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5 Metode Customer Satisfaction Index	15
2.6 Metode Importance Performance	16
2.7 Metode Fishbone	17

2.8	Kuesioner	17
2.8.1	Definisi Kuesioner	17
2.8.2	Tujuan Kuesioner.....	18
2.8.3	Prinsip	18
2.8.4	Kelebihan dan Kekurangan.....	19
2.8.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	19
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Objek Penelitian	21
3.2	Identifikasi Masalah	21
3.3	Metode Pengumpulan data.....	22
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.2	<i>Pilot Study</i>	22
3.3.3	Data yang Dibutuhkan	23
3.3.4	Penentuan jumlah Sampel.....	24
3.4	Pengolahan Data.....	25
3.4.1	Uji Validitas	25
3.4.2	Uji Reabilitas	25
3.4.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
3.4.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	28
3.4.5	Diagram Kartesius	29
3.4.6	Analisis Gap antara Persepsi dan Harapan	31
3.5	Diagram Alir Penelitian	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		33
4.1	Pengumpulan Data	33
4.1.1	Profil Rumah Sakit Condong Catur	33
4.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Condong Catur	34
4.1.3	Pelayanan	34
4.1.4	Struktur Organisasi	35
4.1.5	Data kuesioner	38
4.1.6	<i>Pilot Study</i>	39
4.2	Pengolahan Data.....	45
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	45
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.2.1	Uji Validitas Kepentingan.....	45
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Kepentingan	48
4.2.2.3	Uji Validitas Kinerja	48

4.2.2.4	Uji Reliabilitas Kinerja	51
4.2.7	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	52
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	55
4.2.5	Diagram Kartesius	57
4.2.7	Analisis <i>GAP</i> antara kinerja dan kepentingan	63
BAB V	PEMBAHASAN	65
5.1	Uji Kecukupan Data	65
5.2	Uji Validitas	65
5.3	Uji Reliabilitas	66
5.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	66
5.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
5.5.1	Kuadran 1	67
5.5.2	Kuadran 2.....	74
5.5.3	Kuadran 3.....	75
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1	Kesimpulan	77
6.2	Saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan jasa	10
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan <i>Pilot Study</i>	23
Tabel 3.3 Kriteria CSI.....	28
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut kuesioner RSCC.....	38
Tabel 4.2 Kuesioner penelitian tahap 1	40
Tabel 4.3 Rekap Data <i>Pilot Study</i> Tahap 1	41
Tabel 4.4 Kuesioner penelitian tahap 2	42
Tabel 4.5 Rekap Data <i>Pilot Study</i> Tahap 2	43
Tabel 4.6 Hasil Validitas Kepentingan Atribut	46
Tabel 4.7 Hasil Validitas Kinerja Atribut	49
Tabel 4.8 Tabel Perhitungan Nilai CSI RSCC	52
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut.....	55
Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian Pelayanan RSCC.....	59
Tabel 4.11 Tabel Keputusan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian	61
Tabel 4.12 Tabel Perhitungan Nilai <i>GAP</i> Pelayanan RSCC	63
Tabel 5.1 hasil kuadran 1	67
Tabel 5.3 hasil kuadran 2.....	74
Tabel 5.3 hasil kuadran 3.....	75
Tabel 5.4 hasil kuadran 4.....	76

DAFTAR GAMBAR

<i>Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA, CSI, Rumah Sakit</i>	x
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	16
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	30
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian	32
Gambar 4.1 Rumah Sakit Condong Catur	33
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Realibilitas Kepentingan	48
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Realibilitas Kinerja.....	51
Gambar 4.4 Diagram kartesius RSCC	58
Gambar 5.1 Diagram Kartesius	67
Gambar 5.2 <i>Fishbone</i> Diagram Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	68
Gambar 5.3 <i>Fishbone</i> Diagram Sarana area parkir yang luas dan aman	69
Gambar 5.4 <i>Fishbone</i> Diagram Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	70
Gambar 5.5 <i>Fishbone</i> Diagram Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	71
Gambar 5.6 <i>Fishbone</i> Diagram Petugas administrasi yang sopan dan ramah.....	72
Gambar 5.7 <i>Fishbone</i> Diagram Petugas apotek memberitahukan tentang obat secara jelas dan lengkap.....	73
Gambar 5.8 <i>Fishbone</i> Diagram Bangunan rumah sakit yang indah dan bersih	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik perusahaan yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa. Setiap perusahaan terus melakukan inovasi untuk menghasilkan produk dengan kualitas baik guna merebut minat konsumen dan mempertahankan eksistensinya. Tjiptiono dan Chandra (2011) menyatakan wacana strategi bersaing tidak bisa lepas dari tiga topik sentral: jasa atau layanan (*service*), kualitas (*quality*) dan kepuasan (*satisfaction*). Kualitas terbukti mampu menjadi kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mampu mempertahankan pelanggan. Untuk dapat memperoleh suatu keunggulan dalam persaingannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Adapaun kepuasan pelanggan dapat terpenuhi perusahaan salah satunya dengan pelayanan.

Menurut (Scnaars, 1991 dalam Santoso, 2006) menyatakan, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan atau harapan konsumen. Rangkuti (2008) menyatakan, kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan suatu strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan. kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada siapa dan bagaimana jasa itu diberikan, keberhasilan industri jasa sangat berpengaruh pada penilaian konsumen. Menurut (Kotler 1997 dalam Rangkuti 2008) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang

atau kecewa setelah membandingkan prestasi/produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Pengukuran kinerja pada jasa mengarah kepada layanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Di Indonesia tuntutan konsumen untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik dan optimal telah dipayungi dengan Undang-undang (UU) No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari rendahnya kualitas jasa yang diberikan perusahaan. dan produsen bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini membuat para produsen jasa tidak bisa sembarang memberikan pelayanan, karena dengan mudahnya dimasukkan ke dalam penjara oleh konsumennya (Lupiyoadi dan Hamdani, 2005). Demikian juga halnya dengan negara kita harus mampu menyesuaikan diri terhadap segala perubahan diberbagai bidang. Seperti halnya dalam bidang kesehatan, sektor ini merupakan sektor yang sangat strategis terutama bila dikaitkan dalam upaya menghadapi era globalisasi yang diwarnai dengan persaingan yang ketat.

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit bersifat *holistik* atau menyeluruh mulai dari pencegahan, penyembuhan hingga pemulihan penyakit (Depkes RI, 2005). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2013 mendefinisikan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks juga merupakan sebuah industri yang memperhatikan kualitas pelayanan. Karena layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat

persaingan menjadi semakin kompetitif. berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS Yogyakarta) provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015 terdapat 14 rumah sakit pemerintah dan 60 rumah sakit swasta dengan jumlah total 74 rumah sakit dan 121 fasilitas puskesmas yang berada di provinsi Yogyakarta, Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat ini bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga puskesmas dan klinik-klinik kesehatan yang ada di kota Yogyakarta. Ira setyaningsih (2013), pada umumnya dalam industri kesehatan rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, akan tetapi rumah setiap rumah sakit tidak memberikan kualitas yang sama. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat yang ada menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas pelayanan. Perkembangan Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Dalam Persaingan yang ketat dalam dunia industri jasa rumah sakit menyebabkan perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada konsumen. Yvonne (2002) berpendapat walaupun ketatnya persaingan rumah sakit yang ada, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik.

Rumah Sakit Condong Catur merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Condong Catur berada di wilayah kabupaten sleman, Yogyakarta merupakan rumah sakit swasta kelas D dan memiliki akreditasi 5 pelayanan yaitu dan memiliki fasilitas rawat inap, rawat jalan, keperawatan, rekam medis, administrasi dan manajemen serta Rumah Sakit Condong Catur memiliki 46 tenaga medis profesional. Berdasarkan pengamatan dan serta hasil tanya jawab kepada pasien dan kepada petugas rumah sakit, terdapat beberapa komplain dari pasien, komplain tersebut waktu tunggu yang lama, karyawan tidak ramah, pelayanan yang diskriminatif terhadap pasien yang menggunakan jasa BPJS dan Askes. Komplain tersebut merupakan suatu bentuk ketidakpuasan atau kurang puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Komplain yang didapat rumah sakit harus segera ditindaklanjuti, komplain yang diterima rumah sakit sakit ini dapat menjadi masukan dan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan jauh lebih baik kedepannya.

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Condong Catur yang dijadikan objek penelitian, untuk mengetahui kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Skor IPA Serta metode IPA juga bisa mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Seta Basri,2007). Dari setiap dimensi dan atribut mutu jasa digunakan untuk menghitung nilai CSI, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan (Hidayati, 2004).

Dengan metode CSI dan IPA merupakan metode yang cocok untuk diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karena perhitungan CSI didapatkan berdasarkan perhitungan IPA nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot. Penelitian ini akan berkonsentrasi kepada pelayanan (jasa) rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan dari Rumah Sakit Condong Catur serta memberikan usulan yang baik sebagai masukan Rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Condong Catur ?
2. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Rumah Sakit Condong Catur ?
3. Perbaikan apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Condong Catur ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan sebagai berikut :

1. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan software SPSS 22 tanpa memperhitungkan cara-cara manualnya.
2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diintegrasikan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Condong Catur.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayan manakah yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
3. Untuk memberikan saran atau solusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Dapat mengetahui hasil kombinasi metode metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menganalisis kualitas pelayanan.
2. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya berkaitan dengan penyelesaian kasus analisis kualitas pelayanan.
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak Rumah Sakit Condong Catur terkait dalam tujuan peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah gambaran mengenai isi yang dibahas pada laporan Tugas Akhir ini, yang dimana dibagi menjadi enam pokok bahasan yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

BAB II ini berisikan tentang kajian induktif dan kajian deduktif. Dimana kajian deduktif berisikan dasar teori yang berfungsi sebagai materi yang dapat membantu memecahkan masalah ataupun sebagai informasi, pendukung serta untuk memberikan pemahaman akan permasalahan yang berkenaan tentang CSI dan IPA. Sedangkan kajian induktif berisikan penelitian yang sudah dilakukan dimana juga berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB III ini menjelaskan tentang objek penelitian yang akan digunakan di penelitian ini, teknik pengumpulan data, jenis-jenis data serta alur penelitian yang digambarkan menggunakan *flowchart*.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

BAB IV berisikan tentang data-data yang sudah diperoleh dan akan diolah menggunakan metode yang sudah ditentukan. Dimana data yang diolah akan dianalisis juga dari hasil yang diperoleh.

BAB V : PEMBAHASAN

BAB V membahas tentang hasil yang diperoleh dari penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

BAB VI memuat kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan ringkasan singkat mengenai hasil penelitian yang sudah dianalisis sedangkan pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Untuk saran berisikan tentang ide penulis untuk lebih mengembangkan penelitian yang serupa dari penelitian-penelitian sebelumnya agar menjadi lebih baik lagi.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terkait mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan telah banyak dilakukan diantaranya adalah Heru Eka Lodhita et al (2014) melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan pada toko oen malang, tujuan penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan restoran, sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Resto Toko Oen Malang dan memberikan rekomendasi perbaikan alternatif. Penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI yang diolah menggunakan *software Microsoft Exel for Windows*. Pada penelitian lain Dra. Winarni,MM (2013) menggunakan metode CSI dan IPA serta menggunakan metode *Service Quality*, metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang belum memuaskan pelanggan. Untuk mengurutkan atribut yang belum memuaskan pelanggan dilakukan pengukuran selisih tingkat kepuasan dengan tingkat kinerja, menggunakan metode *Service Quality*.

Alexie Julius Caesar dan Suhartini (2015) mengatakan bahwa banyak faktor dalam menentukan kepuasan pelanggan salah satunya yaitu dengan menentukan persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa. Lima dimensi tersebut yaitu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *tangible*. Pada penelitian ini *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan tentang kualitas pelayanan. Sedangkan

regresi linier digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*) terhadap variabel dependen (kepuasaan pelanggan). Dengan hasil 0,566 atau 56% cukup puas dan variabel yang sangat berpengaruh dan harus diperbaiki yaitu *tangible* karena berada di kuadran 1.

Lulu Dian Anggraini et al., (2015) Berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerja restoran sudah sangat baik.

2.2 Jasa

2.2.1 Konsep dan Definisi Jasa

Jasa merupakan layanan yang diberikan seseorang/instansi yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler & Keller (2000), jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang dapat digambarkan sebagai aktifitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Zeithml (2004), jasa diartikan sebagai semua aktivitas ekonomi yang memberikan hasil tidak berupa produk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu ketika menghasilkan dan mampu memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan). dari beberapa definisi tersebut, dapat dilihat bahwa dalam proses penyaluran jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, baik disadari ataupun tidak (Andriasan, 2016).

2.2.2 Karakteristik Jasa

Berikut merupakan beberapa karakteristik jasa yang dapat membedakan dengan produk/barang (Sugiarto, 2000):

- a. *Intangibility*, merupakan sifat jasa yang tidak berwujud dan diterima konsumen sebagai *performance* yang hanya dapat dirasakan.

- b. *Inseparability*, bahwa antara pemberi jasa dan konsumen tidak dapat dipisahkan, dimana dalam hal ini jasa memerlukan kehadiran pemberi jasa sekaligus konsumennya.
- c. *Variability* atau keragaman, berkaitan dengan beragamnya sifat jasa tergantung pada waktu, siapa yang menyediakan dan dimana disediakannya.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama), merupakan salah satu keterbatasan dari jasa, karena proses dan penggunaan yang dilakukan dalam waktu bersamaan sehingga tidak memungkinkan dilakukan penyimpanan.

Selain karakteristik tersebut, terdapat beberapa hal yang dapat membedakan antara barang dan jasa (Andriasan, 2016):

Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan jasa

Barang	Jasa
Nyata	Tidak nyata
Homogen	Heterogen
Produksi, distribusi dan konsumsinya merupakan proses yang terpisah	Produksi, distribusi dan konsumsinya merupakan proses simultan
Berupa barang	Berupa proses atau aktivitas
Nilai intinya diproduksi di pabrik	Nilai intinya diproduksi pada saat interaksi antara penjual dan pembeli
Pelanggan biasanya tidak berpartisipasi dalam proses produksi	Pelanggan berpartisipasi dalam proses produksi
Dapat disimpan	Tidak dapat disimpan
Ada perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

2.3 Kualitas

2.3.1 Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu hal penting bagi suatu produk/ jasa yang dapat mempengaruhi konsumen ketika ingin membeli atau memperolehnya (*Values*). Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas dari produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam penerapannya, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus (*continuous improvement process*) yang dapat diukur baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Untuk menjaga konsistensi kualitas produk/jasa yang sesuai dengan standar kebutuhan pasar perlu dilakukan pengendalian kualitas (*quality control*) atas aktivitas proses yang dijalani

(Muhammad Arif, 2016). Menurut Goetsch & Davis (1994), kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan. Dalam *American society for Quality Control* menjelaskan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik dari suatu produk/ jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

2.3.2 Definisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas jasa yang diberikan. Kualitas dari suatu jasa ditentukan oleh pengguna jasa tersebut (manajemen publik). Menurut Rangkuti (2006), kualitas jasa diartikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Berikut merupakan jenis kualitas yang digunakan dalam menilai kualitas jasa:

- a. Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri
- b. Kualitas pelayanan (proses), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut

Zeithaml et al, (1993) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa atau pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- c. *Enduring Service Intensifiers*, yaitu merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa
- d. *Personal Need*, yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga akan dianggap sebagai penentuan harapannya. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- e. *Transitory Service Intensifier*, yaitu faktor yang merupakan faktor individu yang bersifat sementara atau jangka pendek yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.
- f. *Perceived Service Alternatives*, merupakan persepsi atau pemikiran pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan yang sejenis
- g. *Self-Perceived Service Rules*, faktor ini merupakan persepsi pelanggan terhadap keterlibatannya dalam mempengaruhi service atau pelayanan jasa yang akan diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam pemberian jasa dan jasa yang

diterimanya kurang baik maka pelanggan tidak akan sepenuhnya menyalahkan pemberi jasa.

- h. *Situational Factors*, faktor ini terdiri atas setiap kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja jasa, diluar kendali atau kontrol pemberi jasa.
- i. *Explicit Service Promises*, faktor ini merupakan janji atau pernyataan personal ataupun non-personal dari perusahaan terhadap konsumen.
- j. *Implicit Service Promises*, faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan kepada pelanggan tentang jasa yang seharusnya diberikan dan yang akan diberikan.
- k. *Worth of Mouth* (Rekomendasi atau saran dari orang lain), yaitu pendapat yang dikemukakan baik personal maupun non-personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi atau perusahaan kepada pelanggan.
- l. *Past Experience*, merupakan pengalaman masa lampau yang telah dipelajari pelanggan dari jasa yang dulu pernah diterimanya.

2.3.3 Dimesi Kualitas Jasa

Kualitas dari suatu jasa perlu ditentukan melalui dimensi- dimensinya, yaitu:

- a. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaanya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap sehingga dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.
- c. *Assurance* atau jaminan, yaitu kemampuan pemberi jasa atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan pelayanan guna membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dalam dimensi tersebut mencakup dimensi-dimensi lain, yaitu:
- d. Kompetensi (*competence*), yaitu ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki pemberi jasa untuk melakukan pelayanan
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.

- f. Kredibilitas (*credibility*), mencakup hal- hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi dan prestasi.
- g. *Emphaty*, yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu dan memahami kebutuhan pelanggan. Pada dimensi ini mencakup beberapa dimensi lain, yaitu:
- h. Akses (*aces*), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan
- i. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan
- j. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
- k. *Tangibles*, merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen (Freddy 2006; Husein, 2003).

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen hingga pada tingkat cukup. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap jasa yang diterima Freddy (2006). kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Definisi lain dijelaskan oleh Engel et al., (1994) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

2.4.2 Macam-macam Kepuasan Pelanggan

Terdapat dua macam kepuasan pelanggan, yaitu (Thomas, 2015):

- a. Kepuasan Fungsional, diperoleh dari suatu produk yang memberikan fungsi sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Kepuasan Psikologikal, diperoleh dari suatu atribut yang bersifat *intangibel* atau tidak berwujud.

2.4.3 Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, terdapat strategi-strategi tertentu untuk mencapai kepuasan pelanggan, antara lain (Thomas, 2015):

- a. *Relationship Marketing*, perusahaan atau pemberi jasa membuat daftar nama dari pelanggan yang perlu dibina hubungan baiknya dalam jangka panjang dalam bentuk database.
- b. *Superior Customer Service*, menawarkan pelayanan yang lebih unggul dibanding pesaingnya sehingga dapat memberikan harga lebih tinggi untuk produk atau jasanya.
- c. *Unconditional Guarantee*, memberikan garansi tertentu sehingga konsumen tidak hanya puas sesaat setelah membeli dan mengkonsumsi barang atau jasa saja, namun pemberi jasa harus dapat menjamin kepuasan jangka panjang konsumen.
- d. Penanganan Keluhan yang Efektif, hal tersebut akan meberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.
- e. Peningkatan Kinerja Perusahaan, dengan melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship dan public relation kepada pihak manajemen dan karyawan.

3.4.3 Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

Berikut merupakan “*The Big Eight factors*“ atau faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan dari pelanggan yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori (Hannah & Karp, 1991):

- a. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk
 - Kualitas produk, merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
 - Hubungan antara nilai sampai pada harga, yaitu hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh

pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.

- Bentuk produk, yaitu komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.
- Keandalan, yaitu kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan

- Jaminan, ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.
- Respon dan cara pemecahan masalah merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
- Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian
- Pengalaman karyawan, yaitu keseluruhan hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian
- Kemudahan dan kenyamanan, yaitu segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

2.5 Metode Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan masing-masing perusahaan. Dalam penelitian ini, CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut- atribut jasa yang diukur.

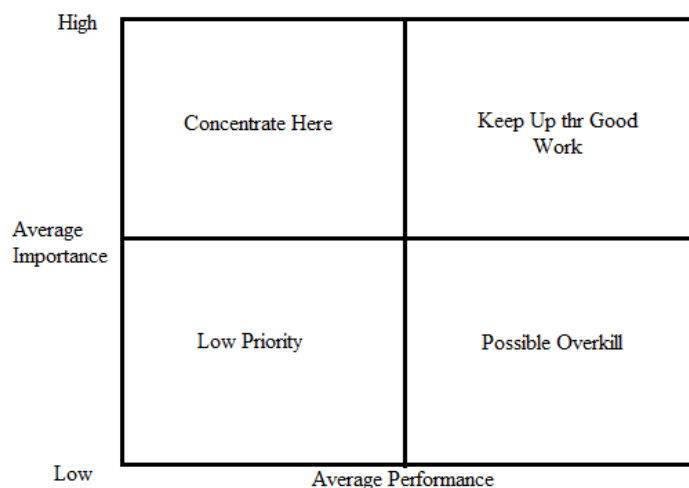
Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variable.
2. Membuat *Weight Factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable.
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.

4. Membuat *Weight Score* (WSk) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara Wfk dengan MSSk.
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

2.6 Metode Importance Performance

Metode *Importance Performance* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa yang dikenal dengan "*quadrant analysis*" (Martilla, 1977). Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan Gamble (2002)



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Sumber : Martila dan James 1997

- a. Kuadran 1 (*Concentrate These*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- b. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan

sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

- c. Kuadran 3 (*Low Priority*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran 4 (*Possible Overkill*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.7 Metode Fishbone

Diagram tulang ikan atau *fishbone* adalah salah satu metode/*tool* di dalam meningkatkan kualitas. Sering juga diagram ini disebut dengan diagram Sebab-Akibat atau *cause effect* diagram. Penemunya adalah seorang ilmuwan jepang pada tahun 60-an. Bernama Dr. Kaoru Ishikawa. Dikatakan Diagram *Fishbone* (Tulang Ikan) karena memang berbentuk seperti tulang ikan yang moncong kepalanya menghadap ke kanan. Diagram ini akan menunjukkan sebuah dampak atau akibat dari sebuah permasalahan, dengan berbagai penyebabnya. Efek atau akibat dituliskan sebagai moncong kepala. Sedangkan tulang ikan diisi oleh sebab-sebab sesuai dengan pendekatan permasalahannya (tague, 2005). Dikatakan diagram *Cause and Effect* karena diagram tersebut menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram sebab-akibat dipergunakan untuk untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab (sebab) dan karakteristik kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu sendiri.

2.8 Kuesioner

2.8.1 Definisi Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik tersebut dapat digunakan dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Dalam pelaksanaannya, pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan *face to face* interview, *email* ataupun *website* (Swarjana, 2012).

Langkah pertama dalam mendesain kuesioner adalah mendefinisikan secara jelas topik dari penelitian sehingga dapat terinteprestasikan dengan jelas pula. Penulisan item kuesioner yang efektif dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaannya, pertanyaan yang telah dibuat dan dijadikan kuesioner harus dilakukan trial kepada satu kelompok partisipan yang setara dengan sampel untuk memastikan apakah pertanyaan tersebut telah tergolong *valid* dan *reliable* (Swarjana, 2012).

2.8.2 Tujuan Kuesioner

Tujuan dari penggunaan metode kuesioner dalam pengumpulan data antara lain (Sugiyono, 2015):

1. Memperoleh informasi akurat dari responden dengan mengajukan pertanyaan yang tepat kepada orang yang tepat pula
2. Memberikan struktur pada wawancara, dimana kuesioner berfungsi sebagai alat pengingat bagi pewawancara agar tidak keluar dari jalur
3. Memberikan format standar pencatatan fakta, komentar dan sikap
4. Memudahkan proses pengolahan data, khususnya pada sampel dengan jumlah yang besar.

2.8.3 Prinsip

1. Prinsip- prinsip pembuatan kuesioner antara lain (Kasnodihardjo, 1993):
2. Jelas, dimana pertanyaan yang disusun mudah dimengerti responden.
3. Membantu ingatan responden, menggunakan sistem "*time line*" dengan mengambil suatu peristiwa penting yang mudah diingat oleh responden kemudian secara bertahap menuju ke pertanyaan yang benar- benar diinginkan
4. Membuat responden bersedia untuk menjawab
5. Menghindari bias, dimana terkadang responden mengetahui jawaban yang sebenarnya dari suatu pertanyaan tetapi dia menolak atau memberi jawaban yang lain

6. Mudah mengutarakan, dalam banyak hal responden mengetahui jawabannya hanya saja mengalami kesulitan dalam mengutarakan sehingga dengan bantuan gambar atau rangking skala, responden lebih mudah memberikan jawaban
7. Ditujukan kepada responden yang tepat

2.8.4 Kelebihan dan Kekurangan

Dalam penggunaannya, kuesioner memiliki beberapa kekurangan dan kelebihan yang harus diperhatikan, yaitu (Gulo,2002):

- a. Kelebihan:
 - *Low cost*
 - Dapat digunakan untuk sampel dalam jumlah besar
 - Bebas dari *interviewer* bias
 - Responden memiliki waktu yang cukup untuk menjawab pertanyaan
 - Data yang dikumpulkan dapat lebih mudah dianalisis, karena pertanyaan yang diajukan kepada responden sama.
- b. Kekurangan:
 - Hanya dapat digunakan bagi responden yang *educated* dan *cooperating*
 - Tidak *fleksible*
 - Kemungkinan adanya *ambiguous replies*
 - Pemakaian kuesioner terbatas pada pengumpulan pendapat atau fakta yang diketahui responden

2.8.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas dalam penyusunan kuesioner dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Salah satu teknik yang sering digunakan yaitu teknik *cronbach alpha* yang diolah dengan program SPSS 22, teknik tersebut digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel dengan skala data interval atau rasio dengan interval atau rasio (Handoko, 2007).

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan probabilitas nilai r hitung dengan secara signifikan dengan r total. Tahap-tahap yang harus dilakukan dalam melakukan uji validitas antara lain (Handoko, 2007):

- a. Konsep yang akan diukur telah didefinisikan secara operasional
- b. Melakukan uji coba terhadap beberapa responden, minimal 30 orang.

- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
- d. Menghitung nilai korelasi antara masing- masing skor butir jawaban dengan skor total dan butir jawaban

Uji reliabilitas yang dilakukan dalam r_{tabel} . Suatu variabel dapat dikatakan valid jika variabel tersebut berkorelasi .

Pengolahan kuesioner dilakukan untuk mengukur konsistensi tiap pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Suatu pertanyaan dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu (Handoko, 2007):

- a. *Repeated Measure* (Ukur ulang)

Pertanyaan yang diberikan kepada responden berulang pada waktu yang berbeda, sehingga dapat dilihat apakah jawaban responden tetap konsisten.

- b. *One Shoot* (Ukur Sekali)

Pengukuran hanya dilakukan sekali dan hasil yang diperoleh dibandingkan dengan pertanyaan lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Condong Catur, jalan Manggis no 6, Condong Catur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Adapun objek penelitian yang ditentukan adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur, dengan ketentuan responden sadar, bersedia, dapat berkomunikasi dengan baik, dan untuk pasien anak yang mengisi adalah orang tua atau walinya.

3.2 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang dihadapi, apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur sudah memuaskan bagi konsumen dan atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki dan dikembangkan untuk kedepannya.

3.3 Metode Pengumpulan data

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Data-data pada penelitian ini didapat melalui metode :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur.

Dalam penelitian ini, pemberian nilai (*scoring*) dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap masing-masing pertanyaan, Menurut Sugiyono (2015), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun skala likert yang digunakan dalam penelitian bisa dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian

Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
Tidak puas	Tidak penting
Puas	Penting
Sangat Puas	Sangat penting

2. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literature-literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep pengukuran kinerja kepuasan pelanggan. Dimana informasi tersebut bisa didapatkan dari buku dan jurnal penelitian.

3.3.2 Pilot Study

Pilot Study yang dilakukan terhadap kuesioner yang terbentuk setelah menentukan alat ukur setaip variabel penelitian, dilakukan dengan menguji cobakan kuesioner tersebut kepada responden. Uji coba ini dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dipahami responden sehingga responden dapat

memberikan jawaban yang sesuai, mengestimasi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan kuesioner, menilai *face validity* dan *content validity*. setelah melakukan uji coba, kuesioner direvisi berdasarkan saran dan masukan yang diberikan responden. Hasil revisi ini kembali diujicobakan sampai terbentuk kuesioner yang pertanyaan-pertanyaan didalamnya dapat dipahami serta tidak menimbulkan kebingungan bagi responden. Kuesioner hasil revisi terakhir tersebut selanjutnya akan disebarkan kepada seluruh sampel memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam *Pilot Study* yang dilakukan sebanyak 2 kali kepada 12 orang responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Berikut daftar pertanyaan *pilot study* dapat dilihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan *Pilot Study* (Hartono, 2010)

NO	Pertanyaan Pilot Study
1	Apakah instrument menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan ?
2	Apakah format survei memiliki alur yang baik ?
3	Apakah anda menemukan istilah yang tidak familiar ?
4	Apakah intruksi cukup jelas untuk diikuti ?
5	Apakah pertanyaan cukup jelas untuk diikuti ?
6	Apakah survei terlalu panjang ? Apakah jumlah pertanyaan masih masuk akal ?
7	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei terlalu lama ?
8	Apakah Anda menemukan item tertentu yang terlalu sensitive untuk dipertanyakan ?
9	Apakah pola pertanyaan memiliki alur yang membingungkan ?
10	Apakah tipe pertanyaan terlalu monoton ?
11	Secara keseluruhan. Apakah pertanyaan-pertranyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang ingin diukur oleh peneliti ?
12	Apakah ada komentar lain untuk meningkatkan kualitas dari draft instrumen ?

3.3.3 Data yang Dibutuhkan

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua :

1. Data primer, data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner. Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah:
 - a. Tingkat kepentingan pelayanan.
 - b. Tingkat kinerja pelayanan.
2. Data sekunder merupakan data-data pendukung yang didapatkan dari jurnal-jurnal yang terkait, hasil penelitian terdahulu dan lain-lain.

3.3.4. Penentuan jumlah Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2015:120). Dalam mencari jumlah sampel yang diperlukan, menurut Singrambun dan Effendy (1989), factor-faktor yang mempengaruhi ukuran sampel adalah :

- a. Tingkat presisi yang diinginkan (*level of precisions*) semakin tinggi tingkat presisi yang diinginkan peneliti, semakin besar sampel yang harus diambil.
- b. Derajat keseragaman. Semakin tinggi tingkat homogenitas populasi semakin kecil ukuran sampel yang boleh diambil dan semakin rendah tingkat homogenitas populasi semakin besar sampel yang yang boleh diambil.
- c. Banyaknya variabel yang diteliti dan rancangan analisis biaya, waktu dan tenaga yang tersedia.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat diketahui dengan menggunakan pedoman rumus lemeshow 1987:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Dimana:

N = Ukuran Sampel

Z = Nilai tabel z

P = Proporsi yang diduga (jika nilai p tidak diketahui, maka bisa menggunakan nilai estimasi tertinggi, maka bisa menggunakan nilai estimasi tertinggi, yaitu $p = 0.5$)

E = Kesalahan maksimum yang dapat diterima

3.3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Penyebaran kuesioner dengan cara metode sampling incidental dan pengisian kuesioner dalam bentuk *hard copy*. (sugiyono, 2015) Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel kepada pasien yang masuk ke dalam kategori responden yang dibutuhkan dalam pengisian kuesioner.

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya dan menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti.

a. Menentukan hipotesis

H_0 : data pertanyaan kuesioner valid

H_1 : data pertanyaan kuesioner tidak valid

b. Tingkat signifikansi

Jumlah data adalah 100, dengan derajat kebebasan(df) = n-2, jadi df = 100-2 = 98, tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ sehingga nilai $r_{table} = 0,197$

c. Daerah kritis

Jika $r_{hitung} \geq r_{table}$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka H_0 ditolak

3.4.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu tingkatan yang mengukur kehandalan hasil jika dilakukan pengukuran berulang pada suatu karakteristik. Pengujian reliabilitas dihitung dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini uji.

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : data pertanyaan kuesioner reliabel

H_1 : data pertanyaan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan Nilai ralpha

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan software SPSS 22 menggunakan rumus *cronbach alpha*. Adapun rumus manual untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \dots \dots \dots (3.1)$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas alpha

k = banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_1^2 = Varians Total

c. Keputusan

Data kuesioner dikatakan reliabel jika nilai r_{α} lebih besar dari 0,6.

3.4.3 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan atribut-atribut produk atau jasa. Menurut Deckson dalam Fitriana (2014) terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu:

a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*.

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

Dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots \dots \dots (3.5)$$

Diketahui:

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-1

b. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut.

Dengan rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots \dots \dots (3.6)$$

MSS = Nilai rata-rata tingkat kinerja

N = Jumlah konsumen

X_i = Nilai kinerja atribut ke-i

- c. *Weighting Factors* (WF) dihitung, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka presentase dari total nilai rata-rata kepentingan yang diuji, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%.

Dengan Rumus :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots \dots \dots (3.7)$$

Diketahui :

MIS_i = Nilai rata-rata tingkat kepentingan ke-i

p = Jumlah atribut berkepentingan

i = Atribut penilaian ke-i

- d. *Weight score* (WS) dihitung, yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut.

Dengan rumus :

$$WS_1 = WF_i \times MSS_i \dots \dots \dots (3.8)$$

Diketahui:

i = Atribut penilaian ke-i

WS_i = *Weight Score* ke-i

WF_i = *Weight Factors* ke-i

MSS_i = Nilai rata-rata tingkat kinerja ke-i

Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu total WS dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Dengan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \dots \dots \dots (3.9)$$

Diketahui:

CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)

- i = Atribut penilaian ke-i
 HS = Skala maksimum yang digunakan
 WSi = *Weight Score* ke-i
 p = Jumlah atribut berkepentingan

Nilai prosentase CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi tujuh kriteria, berikut adalah tabel kriteria prosentase CSI :

Tabel 3.3 Kriteria CSI

No	Nilai Index (%)	Kriteria CSI
1	$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
2	$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
3	$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
4	$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
5	$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
6	$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
7	$87\% < X$	<i>Exelent</i>

Sumber : *Customer Satisfaction Measurement, Satisfaction Index*

www.leadershipfactor.com

3.4.4 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui atau mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan diukur dari harapan pelanggan sedangkan tingkat kepentingan diukur dari harapan pelanggan, sedangkan tingkat kepuasan diukur dari pelaksanaan yang telah diberikan Rumah Sakit Condong Catur dan perbaikan apa yang perlu dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi, Terdapat dua buah Rumus yang digunakan pada metode ini yaitu :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (3.2)$$

Dimana :

I = Atribut Penelitian

- Tk_i = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor tingkat kinerja ke-i
 Y_i = skor tingkat kepentingan ke-i

3.4.5 Diagram Kartesius

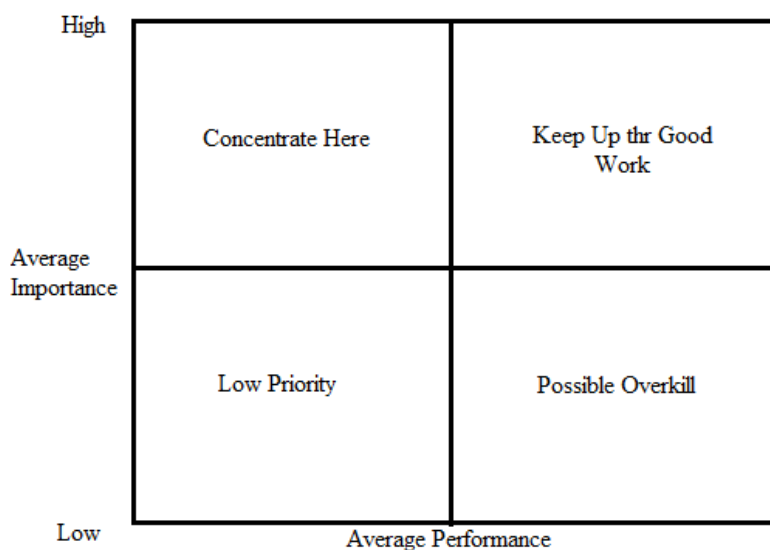
Diagram kartesius menjawab unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan, dengan dilakukan melalui suatu bagan yang terbagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari tingkat kepuasan yang diperoleh dan Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang diperoleh dengan rumus menggunakan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

- \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja layanan ke-i
 \bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan layanan ke-i
 X_i = Skor tingkat kinerja ke-i
 Y_i = Skor tingkat kepentingan ke-i
 n = Jumlah responden

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan, nilai-nilai tersebut dipetakan dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.2 dibawah.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Sumber : martila dan james 1997

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran 1

Daerah di wilayah ini atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah yang tidak sesuai keinginan pelanggan, Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya dan menjadi hal yang sangat diprioritaskan oleh perusahaan.pada daerah ini perusahaan dituntut untuk terus menerus melaksanakan perbaikan.

b. Kuadran 2

Daerah di wilayah ini atribut yang dinilai pelanggan penting dan diharapkan telah dilaksanakan oleh perusahaan. Semua variabel pada wilayah ini menjadikan tersebut unggul dimata konsumen. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini wajib dipertahankan.

c. Kuadran 3

Daerah di wilayah ini memuat variabel dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan rendah. Konsumen menganggap kurang penting variabel yang berada pada daerah ini dan perusahaan belum melaksanakannya dengan baik. Dalam kuadran ini perusahaan harus tetap mewaspadaai dan mengendalikan setiap variabel pada kuadran

ini, karena tingkat kepentingan konsumen pada wilayah ini dapat berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan dari pelanggan.

d. Kuadran 4

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. variabel yang terdapat pada wilayah ini dapat dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat sumber daya yang ada.

3.4.6 Analisis Gap antara Persepsi dan Harapan

Kualitas setiap kriteria kinerja digambarkan oleh nilai gap antara penilaian persepsi pelanggan dan penilaian kepentingan pelanggan terhadap kriteria yang sama. Penilaian kualitas jasa menggunakan model servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan persepsi dan harapan (Tjiptono,2011).

$$Q = P - E \dots\dots\dots(3.4)$$

Dimana :

Q = Kualitas pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan pelayanan

E = *Expected service* atau persepsi akan pelayanan

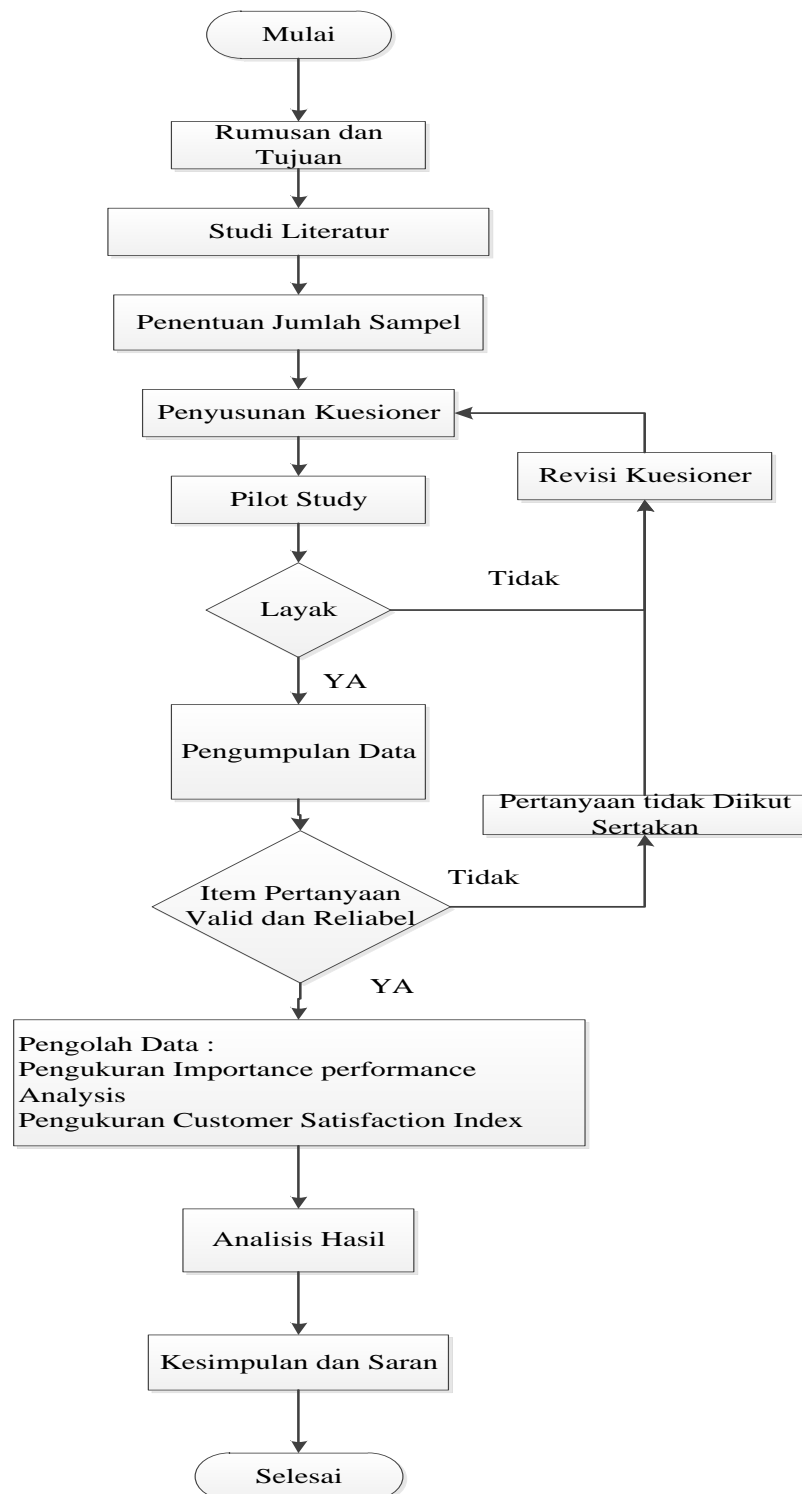
Arti dari perhitungan menggunakan rumus diatas adalah sebagai berikut Purnama (2005) :

Jika nilai gap positif maka layanan dikatakan *surprise* dan sangat memuaskan.

Jika nilai gap nol maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Jika nilai gap negatif maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

3.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 *Flowchart* Penelitian

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Rumah Sakit Condong Catur



Gambar 4.1 Rumah Sakit Condong Catur

Rumah Sakit Condong Catur atau yang biasa disingkat RSCC, Rumah Sakit Condong Catur berada dibawah pengelolaan PT Karya Mitra Pratama (PT KMP). Rumah sakit merupakan salah satu rumah sakit swasta berada di yogyakarta didirikan pada 30 juni 2006 yang beralamat di Jl. Manggis no.6 Gempol, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta adalah rumah sakit tipe D. RS Condong Catur memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 15 poliklinik yang ada, lengkap dengan dokter spesialisnya. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang lainnya antara lain laboratorium, radiologi, USG, EKG, radiologi, ambulance, dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang melayani selama 24 jam.

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Condong Catur

a. Visi

Rumah Sakit Condong Catur mempunyai visi : “menjadi Rumah Sakit pilihan untuk semua lapisan masyarakat di Yogyakarta dan sekitarnya”.

b. Misi

1. Mampu menjadi Rumah Sakit yang dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan secara professional.
2. Mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, mencakup tindakan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitas.
3. Mampu menjalin kerjasama dibidang pelayanan kesehatan dengan berbagai pihak yang terkait.
4. Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan internal dan external
5. Mampu menciptakan iklim kerja yang berdisiplin dan menjunjung tinggi profesionalisme kerja dengan meningkatkan kualitas SDM yang senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

c. Motto

Dengan motto melalui pelayanan yang berpusat kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas yang berkesinambungan disertai dengan komitmen tinggi bahwa kualitas yang berkesinambungan disertai dengan komitmen tinggi bahwa bekerja juga merupakan ibadah, kami menyediakan pelayanan medis dengan fasilitas yang lengkap dan modern didukung oleh tenaga-tenaga medis yang professional, memiliki kompetensi di bidangnya, untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh pelanggan, dengan biaya yang terjangkau dan rasional.

4.1.3 Pelayanan

- a. Pelayanan Rawat Jalan oleh Dokter Umum maupun Dokter Spesialis
- b. Pelayanan Rawat Inap dengan kapasitas tempat 50 tempat tidur, terdiri dari :
 1. Kelas Utama : 1 tempat utama
 2. Kelas VVIP : 1 tempat tidur
 3. Kelas VIP : 1 tempat tidur

- 4. Kelas I : 2 tempat tidur
- 5. Kelas II : 3 tempat tidur
- 6. Kelas III : 4 tempat tidur
- 7. HCU : 2 tempat tidur
- 8. Bayi : 4 tempat tidur

4.1.4 Struktur Organisasi

1. Direktur

Tanggung jawab :

- a. Membuat dan melaksanakan Bussines Plan Rumah sakit
- b. Mewakili Rumah sakit dalam berhubungan dengan masyarakat, yayasan, pemerintah, karyawan dan organisaasi profesi.
- c. Bertanggung jawab terhadap semua pelayanan yang diselenggarakan di RSU Mitra Paramedika

Wewenang :

- a. Menjalankan semua kegiatan pelayanan rumah sakit
- b. Mengangkat dan memperkerjakan karyawan sebagai kebutuhan rumah sakit
- c. Memakai anggaran sesuai perencanaan
- d. Membuat keputusan sesuai prosedur

2. Kepala bidang pelayanan medis

Tugas dan fungsinya :

- a. Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan dan keperawatan penunjang medis dan pendidikan di seluruh instalasai.
- b. Melakukan pengawasan dan pengeendalian penggunaan fasilitas dan keggiatan pelayanan medis dan keperawatan
- c. Mengawasi dan mengendalikan penerimaan dan pemulangan pasien

Pelayanan medis terbagi menjadi beberapa instalasi yang masing-masing dikepalai oleh kepala instalasi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur rumah sakit, antara lain :

a. Instalasi Rawat Inap

Bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan medis dan keperawatan di Instalasi Rawat Inap, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta menjaga mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap sejak penerimaan sampai pemulangan pasien.

b. Instalasi Rawat Jalan

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, serta mengawasi penerimaan pasien.

c. Instalasi Rawat Darurat

Bertugas mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan medis di Instalasi Rawat Darurat, memantau dan mengawasi penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, serta mengawasi penerimaan pasien.

d. Kebidanan Dan Keperawatan

Tugas dan fungsinya yaitu melakukan bimbingan pelaksanaan, pemantauan, dan penilaian kegiatan asuhan dan pelayanan keperawatan, pelaksanaan etika profesi keperawatan dan peningkatan mutu keperawatan serta melakukan urusan ketatausahaan dan kerumahtanggaan.

e. Instalasi Kamar Operasi

Bertugas antara lain mengkoordinasikan seluruh kebutuhan pelayanan kamar operasi, menjalankan semua kebutuhan pelayanan di Instalasi Kamar Operasi, serta mengawasi penerimaan pasien, dan pengembalian pasien yang mengalami operasi ke Ruang Rawat Jalan dan Rawat Inap.

3. Kepala Bidang Penunjang Medis

Kepala Bidang penunjang Medis membawahi sarana penunjang yang dimiliki oleh RSU Mitra Paramedika yaitu Instalasi Laboratorium, Instalasi Rekam Medis, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi.

a. Instalasi Laboratorium

Instalasi ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan cek kesehatan

b. Instalasi Rekam Medis

Instalasi ini bertanggung jawab atas jalannya kegiatan urusan Rekam Medis dan mengawasi pelaksanaan urusan Rekam Medis.

c. Instalasi Farmasi

Instalasi ini bertugas menyediakan dan mengelola pelayanan obat dan alat kesehatan RSUD Condong Catur

d. Instalasi Radiologi

Instalasi ini bertugas melayani pasien rawat jalan dan rawat inap yang akan melakukan rontgen dan USG Abdomen di RSUD Condong Catur

4. Kepala Bidang Umum Dan Keuangan

Bidang Umum dan keuangan bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur.

Bidang umum dan keuangan membawai 4 (empat) urusan yaitu :

a. Urusan Tata Usaha dan Personalia

Tugas dan fungsinya adalah menyelenggarakan semua kegiatan yang berhubungan dengan kepegawaian dan ketatausahaan dilingkungan rumah sakit , mengelola dan mencatat semua barang inventaris rumah sakit , melakukan pemilahan , penyusunan data untuk informasi tentang rumah sakit.

b. Urusan Administrasi

Tugas dan fungsinya adalah sebagai tenaga pengawas jalannya pelayanan , pengelola pelayanan serta penerimaan, dan pengeluaran uang.

c. Urusan Logistik , Gudang dan Distribusi

Tugas dan fungsinya adalah menyediakan keperluan rumah tangga, makan, minum sehari-hari, dan pengadaan di rumah sakit.

d. Urusan Keuangan

Tugas dan fungsinya adalah melakukan penyusunan perencanaan kebutuhan, penyusunan anggaran dan pencatatan transaksi yang terjadi serta penyusunan pelaporan keuangan.

e. Kepala Bidang Pengembangan

Kepala Bidang Pengembangan membawahi Pembinaan Pelatihan Diklat, Pengembangan Program dan informasi, marketing promosi, dan koperasi karyawan.

4.1.5 Data kuesioner

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, yang berarti peneliti menyediakan daftar pertanyaan dengan beberapa opsi jawaban. Sedangkan responden cukup memilih opsi jawaban yang paling sesuai dengan hati nuraninya dan keadaan yang ada. Kuesioner kemudian dibagikan kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur. Kuesioner dianggap sah dan bisa diolah apabila responden menjawab semua pertanyaan yang disediakan dan tidak diperbolehkan adanya jawaban ganda dalam satu pertanyaan.

Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut kemudian dibagi lagi ke dalam beberapa atribut kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut kuesioner RSCC

Dimensi	No	Atribut
<i>Tangibels</i> (Bukti fisik)	1	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih
	2	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih
	3	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih
	4	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien

Dimensi	No	Atribut
<i>Reliability</i> (kehandalan)	5	Tempat pendaftaran bersih dan rapi
	6	Sarana area parkir yang luas dan aman
	7	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)
	8	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti
	9	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan
	10	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap
	11	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)
	12	Susana menunggu yang nyaman dan tenang
	13	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu
	14	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien
	16	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penemuan obat
	17	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama
	18	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik
	19	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik
<i>Assurance</i> (Jaminan)	20	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien
	21	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan
	22	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu
	23	Petugas administrasi selalu berada ditempat
	24	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS
	25	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif
	26	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi
<i>Empathy</i> (Empati)	27	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien
	28	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi
	29	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda
	30	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien

4.1.6 Pilot Study

Pilot Study atau uji coba instrumen yang digunakan pada penelitian ini. uji coba instrumen yang akan digunakan pada survei ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi alur pertanyaan, untuk mengetahui apakah pertanyaan sudah bisa menangkap semua variasi jawaban dari responden, dan juga untuk mengetahui rata-rata lama waktu

pengambilan data. *Pilot Study* ini dilaksanakan sebanyak 2 kali. uji coba kuesioner diberikan kepada 6 responden. Pada tahap pertama *Pilot Study* kuesioner memiliki 43 butir pertanyaan pada setiap variabelnya.

Tabel 4.2 Kuesioner penelitian tahap 1

Dimensi	No	Atribut
<i>Tangibels</i> (Bukti fisik)	1	Dokter berpenampilan rapi dan menarik
	2	perawat berpenampilan rapi dan menarik
	3	Petugas Farmasi RS berpenampilan rapi dan menarik
	4	Petugas administrasi berpenampilan rapi dan menarik
	5	Petugas cleaning service berpenampilan rapi dan bersih
	6	Memiliki menyediakan peralatan medis dan obat-obatan yang lengkap sesuai dengan standar yang berlaku
	7	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih
	8	Rumah sakit memiliki papan petunjuk dan informasi yang jelas dan mudah ditemukan dalam memberikan arahan kepada pasien
	9	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman
	10	Rumah sakit memiliki toilet yang bersih dan nyaman
	11	Sarana area parkir yang luas dan Aman
	12	kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan
	13	Kemampuan Perawat dalam memberikan pelayanan perawatan
	14	Petugas apotik memberitahu aturan mengkonsumsi obat secara jelas dan lengkap
	15	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)
<i>Reliability</i> (kehandalan)	16	Rumah sakit dapat menyediakan seluruh layanan yang diperlukan dan dimilikinya untuk menangani keluhan pasien
	17	Transparansi biaya, Karyawan rumah sakit mampu menjelaskan perihal biaya yang dikenakan kepada pasien dengan baik dan jelas
	18	Kebersihan rumah sakit terjaga dengan baik
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	19	Rumah sakit dapat memberikan informasi medis pasien terintegrasi (resume medis yang lengkap misal untuk rujukan ke rumah sakit lain yang mencakup tindakan medis, hasil lab, dsb)
	20	Ketepatan waktu kehadiran dokter
	21	Kecekatan (daya tanggap) perawat dalam membantu pasien
	22	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penemuan obat
	23	Waktu tunggu di loket pendaftaran sebentar
	24	Waktu tunggu di ruang tunggu dokter sebentar

Dimensi	No	Atribut
<i>Assurance</i> (Jaminan)	25	Rumah sakit dapat mengakomodir pasien dalam melakukan proses administrasi dan perubahan jadwal dengan sistem online (misal melalui telepon, website, SMS)
	26	Ada petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu
	27	Ketersediaan tempat parkir selalu ada
	28	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan keluhan pasien
	29	Perawat terampil dalam merawat/ memberikan tindakan yang tepat kepada pasien
	30	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan.
	31	Petugas farmasi bersikap sopan dan ramah ketika melayani Anda
	32	petugas adminstrasi bersikap sopan dan ramah ketika melayani Anda
	33	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang
	34	Perlakuan pihak rumah sakit sama terhadap setiap pasien
<i>Empathy</i> (Empati)	35	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik
	36	Perhatian dokter dalam menangani pasien dan kesedian memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi
	37	Perhatian perawat dalam memberikan pelayanan perawatan
	38	Ketulusan petugas apotek dalam bekerja
	39	Ketulusan petugas admistrasi dalam bekerja
	40	Terdapat petugas informasi yang siap memberikan informasi jika ditanya
	41	Kemudahan dalam membuat janji dengan rumah sakit
	42	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain
	43	Kemudahan dalam mencapai lokasi poliklinik

Tabel 4.3 Rekap Data *Pilot Study* Tahap 1

NO	Pertanyaan <i>Pilot Study</i>	Ya	Tidak
1	Apakah instrument menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan ?	6	-
2	Apakah format survei memiliki alur yang baik ?	6	-
3	Apakah anda menemukan istilah yang tidak familiar ?	3	3
4	Apakah intruksi cukup jelas untuk diikuti ?	6	-
5	Apakah pertanyaan cukup jelas untuk diikuti ?	2	4
6	Apakah survei terlalu panjang ? Apakah jumlah pertanyaan masih masuk akal ?	0	6
7	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei terlalu lama ?	1	5

NO	Pertanyaan <i>Pilot Study</i>	Ya	Tidak
8	Apakah Anda menemukan item tertentu yang terlalu sensitive untuk dipertanyakan ?	-	6
9	Apakah pola pertanyaan memiliki alur yang membingungkan ?	1	5
10	Apakah tipe pertanyaan terlalu monoton ?	5	1
11	Secara keseluruhan. Apakah pertanyaan-pertranyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang ingin diukur oleh peneliti ?	6	0
12	Apakah ada komentar lain untuk meningkatkan kualitas dari draft instrumen	5	1

Pada tahap pertama ini didapatkan masukan-masukan dalam kuesioner

1. Pertanyaan terlalu banyak
2. Waktu pengisian kuesioner terlalu lama
3. Terdapat pertanyaan yang terlalu panjang dan bersifat sama atau monoton
4. Terdapat pertanyaan yang sulit diukur melalui sudut pandang pasien

Karena masih terdapat kesalahan dan kekurangan pada kuesioner peneliti melakukan beberapa perbaikan pada kuesioner yang ada dan melakukan pengujian lagi sampai tidak terdapat masalah dan kuesioner dapat dikatakan layak untuk mengukur kepuasan pelanggan Rumah Sakit Condong Catur dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4 Kuesioner penelitian tahap 2

Dimensi	Atribut
<i>Tangibels</i> (Bukti fisik)	1 Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih
	2 Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih
	3 Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih
	4 Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien
	5 Tempat pendaftaran bersih dan rapi
	6 Sarana area parkir yang luas dan aman
	7 Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)
<i>Reliability</i> (kehandalan)	8 Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti
	9 Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan
	10 Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap
	11 Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)

Dimensi	Atribut
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	12 Susasana menunggu yang nyaman dan tenang
	13 Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu
	14 Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama
	15 Daya tanggap perawat dalam membantu pasien
	16 Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat
	17 Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama
	18 Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik
	19 Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik
<i>Assurance</i> (Jaminan)	20 Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien
	21 Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan
	22 Persediaan obat yang lengkap dan bermutu
	23 Petugas administrasi selalu berada ditempat
	24 Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS
	25 Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif
	26 Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi
<i>Empathy</i> (Empati)	27 Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien
	28 Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi
	29 Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda
	30 Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien

Tabel 4.5 Rekap Data *Pilot Study* Tahap 2

NO	Pertanyaan <i>Pilot Study</i>	Ya	Tidak
1	Apakah instrument menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan ?	6	-
2	Apakah format survei memiliki alur yang baik ?	6	-
3	Apakah anda menemukan istilah yang tidak familiar ?	-	6
4	Apakah intruksi cukup jelas untuk diikuti ?	6	-
5	Apakah pertanyaan cukup jelas untuk diikuti ?	-	6
6	Apakah survei terlalu panjang ? Apakah jumlah pertanyaan masih masuk akal ?	-	6
7	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei terlalu lama ?	-	6
8	Apakah Anda menemukan item tertentu yang terlalu sensitive untuk dipertanyakan ?	-	6
9	Apakah pola pertanyaan memiliki alur yang membingungkan ?	-	6
10	Apakah tipe pertanyaan terlalu monoton ?	-	6

NO	Pertanyaan <i>Pilot Study</i>	Ya	Tidak
11	Secara keseluruhan. Apakah pertanyaan-pertranyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang ingin diukur oleh peneliti ?	6	-
12	Apakah ada komentar lain untuk meningkatkan kualitas dari draft instrumen ?	-	6

Pada kuesioner kedua dilakukan *Pilot Study* pada kuesioner tidak terdapat masalah pada kuesioner yang akan dibagikan kepada responden Rumah Sakit Condong Catur, adapun perbaikan yang dilakukan pada kuesioner yaitu pertanyaan berjumlah 30 butir pertanyaan, yang bertujuan untuk mengurangi estimasi waktu, pertanyaan yang panjang dan sulit diukur dari sudut pandang pasien ditiadakan. Karena tidak adanya masalah dan masukan yang didapatkan pada *Pilot Study*, dari hasil *Pilot Study* peneliti menyimpulkan bahwa kuesioner dikatakan layak untuk mengukur kepuasan pelanggan pasien Rumah Sakit Condong Catur.

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian sangat diperlukan karena Rumah Sakit Condong Catur memiliki banyak pasien dan peneliti mampu menggunakan seluruh pasien yang ada untuk menjadi responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya, waktu, pikiran, tenaga dan fasilitas. Maka dari itu uji kecukupan data untuk menentukan seberapa besar sampel sebagai wakil populasi yang akan digunakan, peneliti menggunakan pedoman rumus Lameslow sebagai berikut :

Dengan tingkat kepercayaan = 95%

Derajat ketelitian (E) = 10%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \dots\dots\dots(4.1)$$

$Z_2 = 95\% = 1,692$

P = karena tidak ada proporsi dari penelitian terdahulu peneliti menggunakan nilai estimasi maksimum sebesar 0,5

$E = 0.12$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2}$$

$n = 96.04 = 96$

dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan 100 pasien sehingga $100 > 96$ maka data dikatakan data sudah cukup untuk menjadi sampel.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.2.1 Uji Validitas Kepentingan

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat suatu instrumen penelitian atau alat ukur berupa kuesioner untuk mampu melakukan fungsinya. Kevalidan instrumen menggambarkan bahwa dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 22, dimana hasil perhitungan SPSS 22 dibandingkan dengan rtabel. Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan uji validitas :

- a. Menentukan hipotesis
 H0 : data pertanyaan kuesioner valid
 H1 : data pertanyaan kuesioner tidak valid
- b. Menentukan nilai r_{table}
 Jumlah data adalah 100, dengan derajat kebebasan (df) = n-2, jadi df = 100-2 = 98 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ sehingga nilai $r_{table} = 0,1966 = 0.197$
- c. Daerah kritis
 Jika $r_{hitung} \geq r_{table}$ maka H0 diterima r_{hitung}
 Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka H0 ditolak r_{table}
- d. Mencari nilai r_{hitung}
 Nilai r_{hitung} diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan software SPSS 22 Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil output SPSS 22 pada nilai *corrected item-total corelation*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Validitas Kepentingan Atribut

Dimensi	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Tangibels (Bukti fisik)	1 Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	0.627	0.197	Valid
	2 Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	0.662	0.197	Valid
	3 Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	0.649	0.197	Valid
	4 Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	0.635	0.197	Valid
	5 Tempat pendaftaran bersih dan rapi	0.477	0.197	Valid
	6 Sarana area parkir yang luas dan aman	0.682	0.197	Valid
Reliability (kehandalan)	7 Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	0.678	0.197	Valid
	8 Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	0.698	0.197	Valid

Dimensi	Atribut	Rhitung	Rtabel	Status
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9 Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	0.659	0.197	Valid
	10 Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	0.714	0.197	Valid
	11 Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	0.771	0.197	Valid
	12 Susasana menunggu yang nyaman dan tenang	0.466	0.197	Valid
	13 Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	0.624	0.197	Valid
	14 Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	0.574	0.197	Valid
	15 Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	0.448	0.197	Valid
	16 Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	0.744	0.197	Valid
	17 Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	0.736	0.197	Valid
	18 Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	0.732	0.197	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	19 Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	0.528	0.197	Valid
	20 Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	0.816	0.197	Valid
	21 Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	0.667	0.197	Valid
	22 Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	0.636	0.197	Valid
	23 Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	0.505	0.197	Valid
	24 Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	0.525	0.197	Valid
	25 Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	0.647	0.197	Valid
	26 Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	0.589	0.197	Valid
	27 Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	0.443	0.197	Valid
	28 Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	0.487	0.197	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	29 Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	0.686	0.197	Valid
	30 Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	0.704	0.197	Valid

4.2.2.2 Uji Reliabilitas Kepentingan

Uji reliabilitas menunjukkan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Realibilitas menunjuk pada tingkat kehandalan suatu alat ukur yang dimana pada penelitian ini adalah kuesioner dapat menghasilkan data yang konsisten. Dengan dilakukannya uji realibilitas, maka akan menghasilkan suatu instrumen penelitian yang benar-benar tepat dan akurat.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 22 dapat dilihat pada nilai *cronbach'salpha*. Data dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach'salpha* $> 0,6$. Dalam panelitian ini, nilai *cronbach'salpha* adalah $0,954 > 0,6$ maka butir-butir kuesioner dinyatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas kepentingan dengan menggunakan *software* SPSS 22 yang dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	30

Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Realibilitas Kepentingan

4.2.2.3 Uji Validitas Kinerja

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat suatu instrumen penelian atau alat ukur berupa kuesioner untuk mampu melakukan fungsinya. Kevalidan instrumen menggambarkan bahwa dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 22, dimana hasil perhitungan SPSS dibandingkan dengan r_{tabel} . Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan uji validitas :

a. Menentukan hipotesis

H0 : data pertanyaan kuesioner valid

H1 : data pertanyaan kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai r_{table}

Jumlah data adalah 100, dengan derajat kebebasan (df) = n-2, jadi df = 100-2 = 98 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ sehingga nilai $r_{table} = 0,1966 = 0.197$

c. Daerah kritis

Jika $r_{hitung} \geq r_{table}$ maka H0 diterima r_{hitung}

Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka H0 ditolak r_{table}

d. Mencari nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan software SPSS 22 Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil output SPSS 22 pada nilai *corrected item-total corelation*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini

Tabel 4.7 Hasil Validitas Kinerja Atribut

Dimensi	Atribut	r _{hitung}	r _{tabel}	Status
Tangibels (Bukti fisik)	1 Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	0.624	0.197	Valid
	2 Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	0.488	0.197	Valid
	3 Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	0.592	0.197	Valid
	4 Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	0.536	0.197	Valid
	5 Tempat pendaftaran bersih dan rapi	0.487	0.197	Valid
	6 Sarana area parkir yang luas dan aman	0.529	0.197	Valid
Reliability (kehandalan)	7 Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	0.609	0.197	Valid
	8 Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	0.466	0.197	Valid

Dimensi	Atribut	Rhitung	Rtabel	Status	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	9 Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	0.392	0.197	Valid	
	10 Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	0.430	0.197	Valid	
	11 Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	0.571	0.197	Valid	
	12 Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	0.575	0.197	Valid	
	13 Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	0.358	0.197	Valid	
	14 Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	0.585	0.197	Valid	
	15 Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	0.584	0.197	Valid	
	16 Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	0.676	0.197	Valid	
	17 Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	0.569	0.197	Valid	
	18 Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	0.476	0.197	Valid	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	19 Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	0.550	0.197	Valid	
	20 Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	0.509	0.197	Valid	
	21 Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	0.474	0.197	Valid	
	22 Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	0.467	0.197	Valid	
	23 Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	0.451	0.197	Valid	
	24 Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	0.496	0.197	Valid	
	25 Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	0.535	0.197	Valid	
	<i>Empathy</i> (Empati)	26 Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	0.571	0.197	Valid
		27 Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	0.461	0.197	Valid
		28 Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	0.556	0.197	Valid

Dimensi	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
29	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	0.555	0.197	Valid
30	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	0.523	0.197	Valid

4.2.2.4 Uji Reliabilitas Kinerja

Uji reliabilitas menunjukkan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Realibilitas menunjuk pada tingkat kehandalan suatu alat ukur yang dimana pada penelitian ini adalah kuesioner dapat menghasilkan data yang konsisten. Dengan dilakukannya uji realibilitas, maka akan menghasilkan suatu instrumen penelitian yang benar-benar tepat dan akurat.

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 22 dapat dilihat pada nilai *cronbach's alpha*. Data dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$. Dalam panelitian ini, nilai *cronbach's alpha* adalah $0,926 > 0,6$ maka butir-butir kuesioner dinyatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas kepentingan dengan menggunakan *software* SPSS 22 yang dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	30

Gambar 4.3 Hasil Perhitungan Realibilitas Kinerja

4.2.7 Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah semua data kuesioner di rekap maka langkah selanjutnya yaitu menghitung jumlah setiap atribut serta rata-rata tiap atribut baik tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan. Nilai-nilai tersebut Pada tahap ini dilakukan pengolahan data kinerja dan kepentingan pelayanan jasa Rumah Sakit Condong Catur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh.

Tabel 4.8 Tabel Perhitungan Nilai CSI RSCC

No	Atribut	Tingkat kinerja (X)		Tingkat Kepentingan (Y)		WF %	WS	CSI
		Jumlah Nilai X	Nilai MSS	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS			
1.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	298	2.98	347	3.47	0.033	0.100	
2.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	308	3.08	344	3.44	0.033	0.102	
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	306	3.06	344	3.44	0.033	0.102	
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	303	3.03	342	3.42	0.033	0.100	
5.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi	305	3.05	340	3.4	0.033	0.100	
6.	Sarana area parkir yang luas dan aman	286	2.86	347	3.47	0.033	0.096	75%
7.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	318	3.18	349	3.49	0.034	0.107	
8.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	314	3.14	352	3.52	0.034	0.107	
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	308	3.08	341	3.41	0.033	0.101	
10.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	299	2.99	348	3.48	0.034	0.100	
11.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	293	2.93	343	3.43	0.033	0.097	

No	Atribut	Tingkat kinerja (X)		Tingkat Kepentingan (Y)		WF %	WS	CSI
		Jumlah Nilai X	Nilai MSS	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS			
12.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	291	2.91	342	3.42	0.033	0.096	
13.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	288	2.88	341	3.41	0.033	0.095	
14.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	299	2.99	339	3.39	0.033	0.098	
15.	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	305	3.05	346	3.46	0.033	0.102	
16.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	289	2.89	349	3.49	0.034	0.097	
17.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	290	2.9	340	3.4	0.033	0.095	
18.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	303	3.03	337	3.37	0.033	0.099	
19.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	305	3.05	348	3.48	0.034	0.102	
20.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	308	3.08	351	3.51	0.034	0.104	
21.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	308	3.08	345	3.45	0.033	0.103	
22.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	311	3.11	347	3.47	0.033	0.104	
23.	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	310	3.1	343	3.43	0.033	0.103	
24.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	313	3.13	349	3.49	0.034	0.105	
25.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	306	3.06	350	3.5	0.034	0.103	
26.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	287	2.87	351	3.51	0.034	0.097	
27.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	294	2.94	348	3.48	0.034	0.099	
28.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	300	3	344	3.44	0.033	0.100	
29.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	297	2.97	347	3.47	0.033	0.099	

No	Atribut	Tingkat kinerja (X)		Tingkat Kepentingan (Y)		WF %	WS	CSI
		Jumlah Nilai X	Nilai MSS	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS			
30.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	309	3.09	348	3.48	0.034	0.104	
Total		9051,00	90.51	103,62	103.62	1	3.017	

Berikut adalah contoh perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada atribut pertama:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen dengan rumus

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MIS = \frac{347}{100} = 3,47$$

- b. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) nilai ini berasal dari rata-rata kinerja tiap konsumen dengan rumus

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$MSS = \frac{298}{100} = 2,98$$

- c. Menentukan *Weight Factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

$$WF = \frac{3,47}{103,62} \times 100\% = 0,033$$

- d. Menentukan *Weight Score* (WS_i) per variabel. Bobot ini merupakan perkalian nilai MSS_k dengan MIS_k dengan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MIS_i$$

$$WS_1 = 0,033 \times 2,98 = 0,100$$

- e. Menentukan *Customer Satisfaction Index*, yaitu total WS dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,017}{4} \times 100\% = 75\%$$

4.2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan dari Rumah Sakit Condong Catur dan perbaikan yang perlu dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. *Importance* menggambarkan seberapa penting atribut kualitas pelayanan bagi konsumen dan *Performance* menggambarkan persepsi konsumen terhadap kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur.

Setelah semua data kuesioner di rekap maka langkah selanjutnya yaitu menghitung jumlah seriap atribut serta rata-rata tiap atribut baik tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan. Nilai-nilai tersebut nantinya akan menggambarkan posisi tiap atribut pada diagram kartesius. Berikut adalah data perhitungan hasil kuesioner :

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut

NO	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
1.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	298	347	2.98	3.47
2.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	308	344	3.08	3.44
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	306	344	3.06	3.44
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	303	342	3.03	3.42

NO	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
5.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi	305	340	3.05	3.4
6.	Sarana area parkir yang luas dan aman	286	347	2.86	3.47
7.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	318	349	3.18	3.49
8.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	314	352	3.14	3.52
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	308	341	3.08	3.41
10.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	299	348	2.99	3.48
11.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	293	343	2.93	3.43
12.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	291	342	2.91	3.42
13.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	288	341	2.88	3.41
14.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	299	339	2.99	3.39
15.	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	305	346	3.05	3.46
16.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	289	349	2.89	3.49
17.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	290	340	2.9	3.4
18.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	303	337	3.03	3.37
19.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	305	348	3.05	3.48
20.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	308	351	3.08	3.51
21.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	308	345	3.08	3.45
22.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	311	347	3.11	3.47
23.	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	310	343	3.1	3.43

NO	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
24.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	313	349	3.13	3.49
25.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	306	350	3.06	3.5
26.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	287	351	2.87	3.51
27.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	294	348	2.94	3.48
28.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	300	344	3	3.44
29.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	297	347	2.97	3.47
30.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada keluhan dan menindaklanjuti keluhan pasien	309	348	3.09	3.48
Total				90.51	103.62
Rata-Rata				3.02	3.45

Berikut adalah contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai \bar{X} dan \bar{Y} :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{X}_i = \frac{398}{100} = 3,98$$

$$\bar{Y}_i = \frac{347}{100} = 3,47$$

4.2.5 Diagram Kartesius

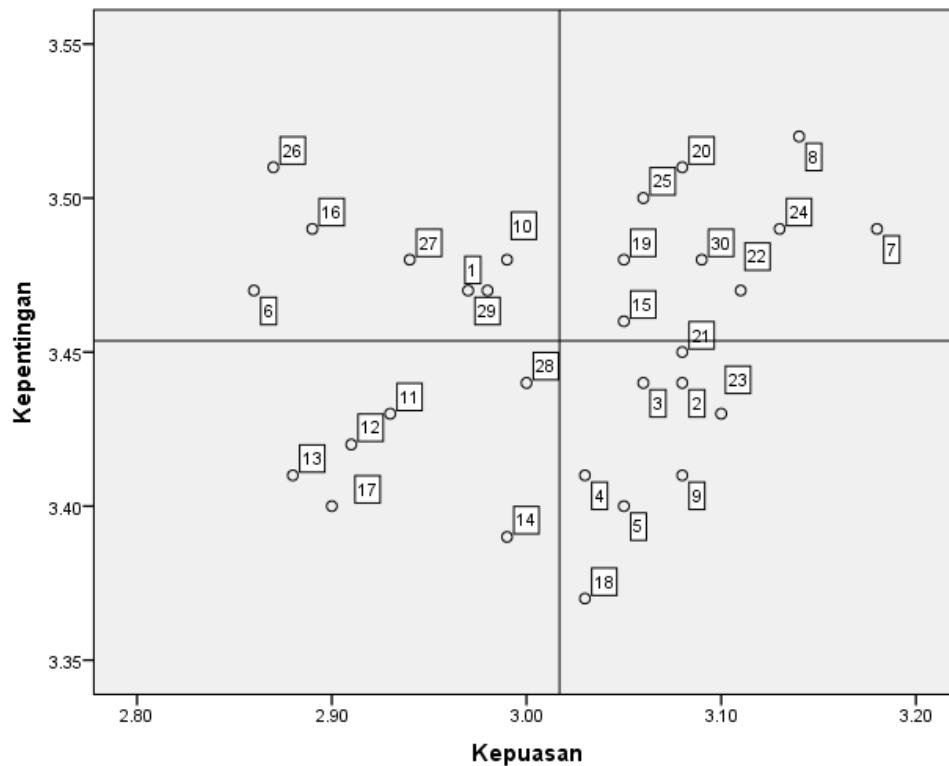
Penggunaan diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjawaban unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Rumah Sakit Condong Catur dimana dilakukan melalui suatu bagan yang dibagi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) yang diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{2,98+3,08+3,06+\dots+3,09}{30} = 3,02$$

$$\bar{Y} = \frac{3,47+3,44+3,44+\dots+3,48}{30} = 3,45$$

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui data-data untuk menggambarkan letak kuadran tiap atribut pelayanan. Dengan bantuan *software* SPSS 22 maka didapatkan hasil seperti pada gambar 4.4



Gambar 4.4 Diagram kartesius RSCC

4.2.6 Analisis Kesesuaian

Pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Berikut adalah contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai kesesuaian pada atribut pertama:

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{2,98}{3,47} \times 100\% = 86\%$$

Tabel 4.10 Tingkat kesesuaian Pelayanan RSCC

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian
1.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	298	347	86%
2.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	308	344	90%
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	306	344	89%
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	303	342	89%
5.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi	305	340	90%
6.	Sarana area parkir yang luas dan aman	286	347	82%
7.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	318	349	91%
8.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	314	352	89%
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	308	341	90%
10.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	299	348	86%
11.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	293	343	85%

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian
12.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	291	342	85%
13.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	288	341	84%
14.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	299	339	88%
15.	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	305	346	88%
16.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	289	349	83%
17.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	290	340	85%
18.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	303	337	90%
19.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	305	348	88%
20.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	308	351	88%
21.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	308	345	89%
22.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	311	347	90%
23.	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	310	343	90%
24.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	313	349	90%
25.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	306	350	87%
26.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	287	351	82%
27.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	294	348	84%
28.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	300	344	87%
29.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	297	347	86%
30.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	309	348	89%
Total				2621%
Rata-Rata				87.35%

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk pengambilan keputusan Metode (*Importance Performance Analysis*) terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, diukur dengan tingkat kesesuaian. Dari hasil perhitungan Tabel 4.9 diatas, diambil sebuah keputusan untuk mempertahankan atribut melakukan perbaikan. Batas pengambilan keputusan menggunakan tolak ukur yaitu rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut layanan sebesar 87%.

Keputusan tersebut adalah sebagai berikut:

Bila tingkat kepuasan (TK) < 87% maka dilakukan perbaikan/*action* (A)

Bila tingkat kepuasan (TK) > 87% maka dipertahankan/ *hold* (H)

Tabel 4.11 Tabel Keputusan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan H & A
1.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	86%	A
2.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	90%	H
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	89%	H
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	89%	H
5.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi	90%	H
6.	Sarana area parkir yang luas dan aman	82%	A
7.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	91%	H
8.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	89%	H
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	90%	H
10.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	86%	A
11.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	85%	A
12.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	85%	A
13.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	84%	A

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Keputusan H & A
14.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	88%	H
15.	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	88%	H
16.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	83%	A
17.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	85%	A
18.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	90%	H
19.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	88%	H
20.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	88%	H
21.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	89%	H
22.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	90%	H
23.	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	90%	H
24.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	90%	H
25.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	87%	H
26.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	82%	A
27.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	84%	A
28.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	87%	A
29.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	86%	A
30.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	89%	H
Total			2621%
Rata-Rata			87,35%

4.2.7 Analisis *GAP* antara kinerja dan kepentingan

Gap kualitas pelayanan terjadi karena perbedaan persepsi manajemen dengan harapan pelanggan. Sedangkan analisis *importance performance analysis* digunakan untuk membandingkan antara penilaian terhadap tingkat kepentingan dengan kinerja. Jika gap positif atau kinerja > harapan, maka layanan dikatakan memuaskan. Dan jika gap negatif atau persepsi < harapan, maka layanan tidak memuaskan

Tabel 4.12 Tabel Perhitungan Nilai *GAP* Pelayanan RSCC

No	Atribut	Rata-Rata X	Rata-Rata Y	GAP
1.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	2.98	3.47	-0.49
2.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih	3.08	3.44	-0.36
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih	3.06	3.44	-0.38
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien	3.03	3.42	-0.39
5.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi	3.05	3.4	-0.35
6.	Sarana area parkir yang luas dan aman	2.86	3.47	-0.61
7.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)	3.18	3.49	-0.31
8.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti	3.14	3.52	-0.38
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan	3.08	3.41	-0.33
10.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	2.99	3.48	-0.49
11.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)	2.93	3.43	-0.50
12.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang	2.91	3.42	-0.51
13.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu	2.88	3.41	-0.53
14.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama	2.99	3.39	-0.40
15.	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien	3.05	3.46	-0.41
16.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	2.89	3.49	-0.60
17.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama	2.9	3.4	-0.50
18.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik	3.03	3.37	-0.34

No	Atribut	Rata-Rata X	Rata-Rata Y	GAP
19.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik	3.05	3.48	-0.43
20.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien	3.08	3.51	-0.43
21.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan	3.08	3.45	-0.37
22.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu	3.11	3.47	-0.36
23.	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat	3.1	3.43	-0.33
24.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS	3.13	3.49	-0.36
25.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif	3.06	3.5	-0.44
26.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	2.87	3.51	-0.64
27.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	2.94	3.48	-0.54
28.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi	3	3.44	-0.44
29.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	2.97	3.47	-0.50
30.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien	3.09	3.48	-0.39

Berikut adalah cara perhitungan nilai *gap* pada atribut (bangunan rumah sakit indah dan bersih):

$$Q = \bar{x}_1 - \bar{y}_1$$

$$Q = 2,98 - 3,47 = -0,49$$

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Uji Kecukupan Data

Pada penelitian ini terlebih dahulu dilakukan penentuan minimal jumlah sampel yang akan digunakan karena jumlah populasi konsumen Rumah Sakit Condong Catur tidak diketahui. Setelah dilakukan perhitungan dengan rumus loemslof maka didapatkan nilai minimal sampel (n) sebanyak 96 sampel. Kemudian kuesioner disebar dan direkap dengan hasil 100 kuesioner yang sah dan dapat diolah. Dikarekan $n' (100) > n (96)$ maka data dikatakan cukup .

5.2 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti, hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen, data dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu menunjukkan sesuatu yang akan diukur sejauh mana instrumen tersebut menjalankan fungsinya. Pada penelitian ini uji validitas diolah menggunakan *software* SPSS 22. Setiap butir pertanyaan dengan melihat output tabel *Correct Item-Total Corelation*, berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan semua butir pertanyaan valid karena rhitung pada setiap pertanyaan sudah lebih besar dari rtabel.

5.3 Uji Reliabilitas

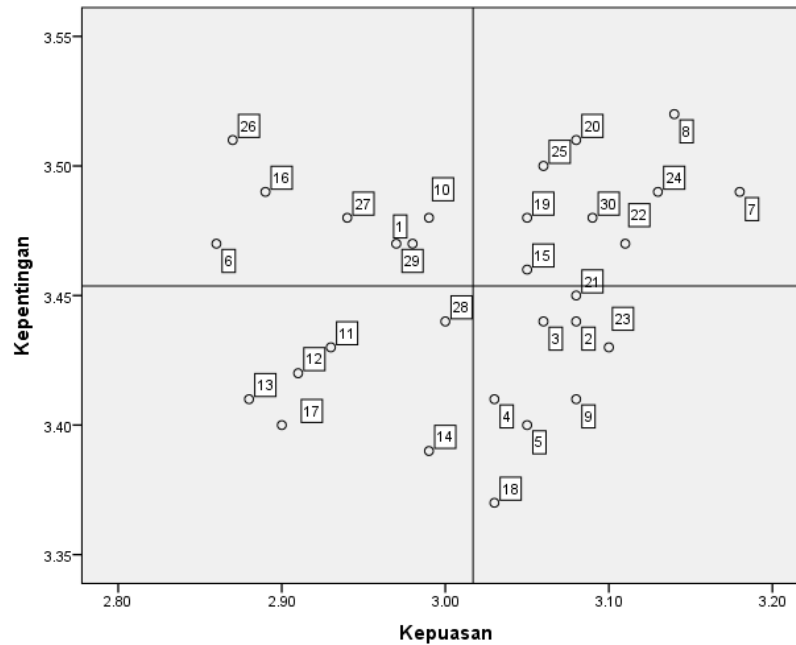
Menunjukkan hasil yang tetap. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22 dengan menggunakan metode *Alpha Cornbach*. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan nilai 0,958 untuk kepentingan dan 0,926 untuk kinerja. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel dan termasuk kedalam kategori reliabilitas sangat tinggi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan dari hasil pengukuran kuesioner, apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama.

5.4 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Condong Catur. Berdasarkan hasil perhitungan CSI yang telah dilakukan, didapatkan nilai CSI untuk pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Condong Catur adalah sebesar 75%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori “*couse for councern*” atau cukup baik. Maka Rumah Sakit Condong Catur harus terus meningkatkan kinerjanya terus menerus melakukan perbaikan agar bisa memberikan pelayanan secara maksimal (*excellent*) untuk memberikan kepuasan yang lebih dimasa yang akan datang.

5.5 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan input data kepentingan dan kinerja layanan menurut pasien. dilakukan uji validitas dan realibilitas, 30 atribut yang digunakan mendapatkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil penilaian pasien yang telah ditentukan dapat dilihat pada Tabel 4.8, pada tabel tersebut berisi nilai rata-rata kepentingan dan kinerja per atribut untuk seluruh responden, nilai \bar{X} dan \bar{Y} untuk menentukan atau memposisikan letak kuadran tiap atribut pada diagram kartesius. dan pada tabel ini terdapat nilai $\bar{\bar{X}}$ sebesar 3,02 dan $\bar{\bar{Y}}$ sebesar 3,45 nilai tersebut akan dijadikan sebagai pembagi menjadi empat kuadran diagram kartesius. Setelah data diinputkan ke *Software SPSS 22* maka akan menghasilkan output dapat dilihat pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

5.5.1 Kuadran 1

Atribut-atribu mutu pelayanan Rumah Sakit Condong Catur yang berada pada kuadran A menunjukkan atribut-atribut perusahaan yang dirasakan sangat penting oleh pasien, namun pihak RS belum melaksanakan sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan. Berdasarkan gambar 5.1 Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

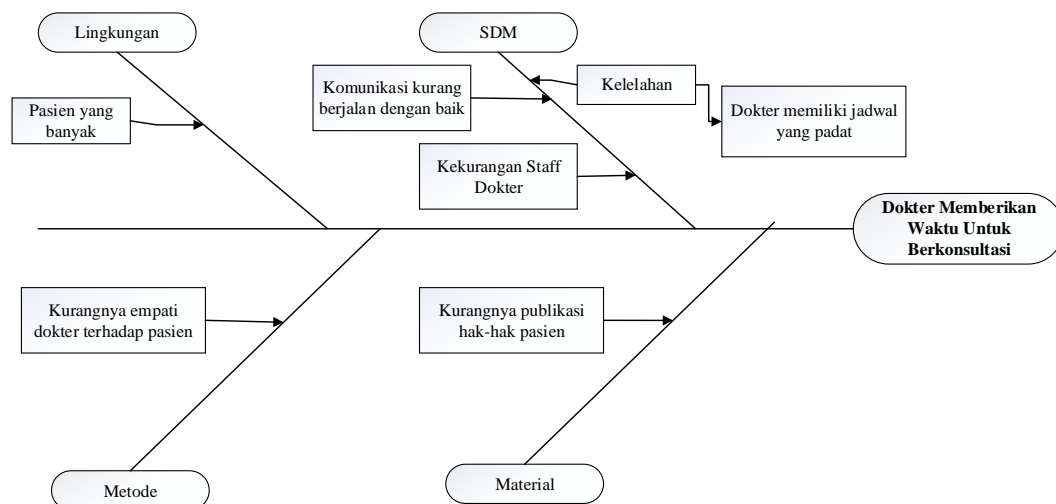
Tabel 5.1 hasil kuadran 1

No.	Atribut	Nilai Gap	Prioritas
1.	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi	-0.64	1
2.	Sarana area parkir yang luas dan aman	-0.61	4
3.	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat	-0.60	2
4.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien	-0.54	3
5.	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda	-0.50	5

No.	Attribut	Nilai Gap	Prioritas
6.	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap	-0.49	6
7.	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih	-0.47	7

1. Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi

Komunikasi dokter merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh seorang dokter. Menurut Azwar (2010), setiap dokter diharapkan dapat dan bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui oleh pasien. Kurangnya perhatian pasien disebabkan pasien kurang mendapatkan penjelasan mengenai kesehatannya secara lebih mendalam, jelas, dan terperinci.



Gambar 5.2 Fishbone Diagram Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi

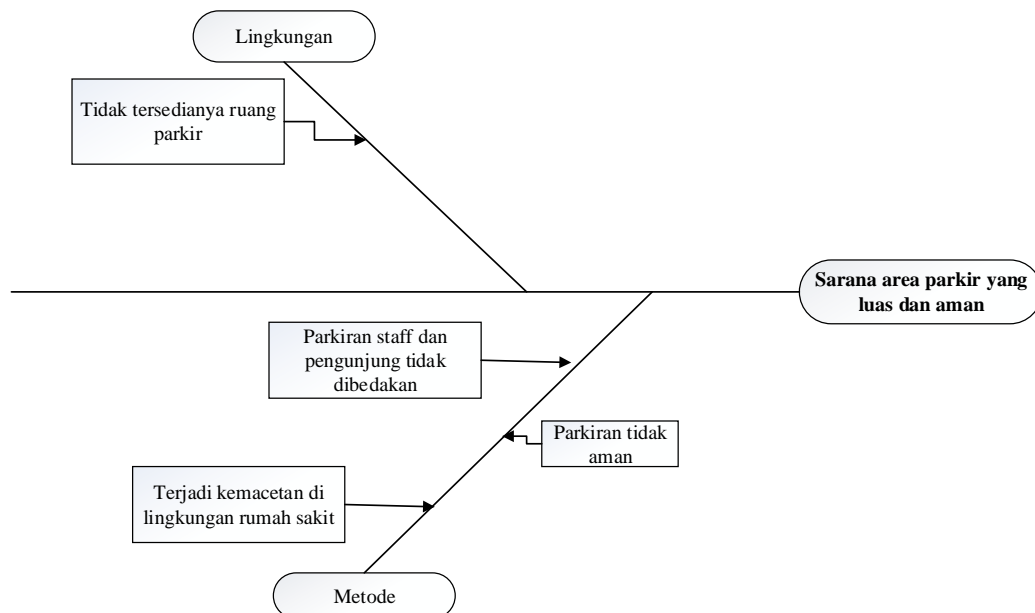
Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Dokter memberikan perhatian kepada pasien dan memberikan motivasi untuk membantu kesembuhan pasien.
- Dokter menanyakan kebutuhan dan memberikan waktu kepada pasien untuk sesi tanya jawab yang lebih.
- Memberi tahu kepada pasien tentang haknya dirumah sakit sehingga pasien tidak enggan menanyakan tentang penyakit yang diderita dengan sejelas-jelasnya.

- Penambahan jumlah dokter , sehingga beban kerjanya seimbang dengan jumlah pasien.
- Dokter memberikan nomor yang dapat dihubungi oleh pasien jika masih terdapat pertanyaan pada pasien.

2. Sarana area parkir yang luas dan aman

Interaksi pertama kali pasien, serta pengunjung di rumah sakit dimulai dari pengelolaan parkir rumah sakit. Kendala dan hambatan dalam penyediaan lokasi parkir yang nyaman, aman dan baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan. Namun pengelolaan parkir dirumah sakit tidak banyak mendapatkan perhatian serius dan proporsional oleh manajemen dan pemilik rumah sakit sehingga proses pelayanan parkir tidak optimal.



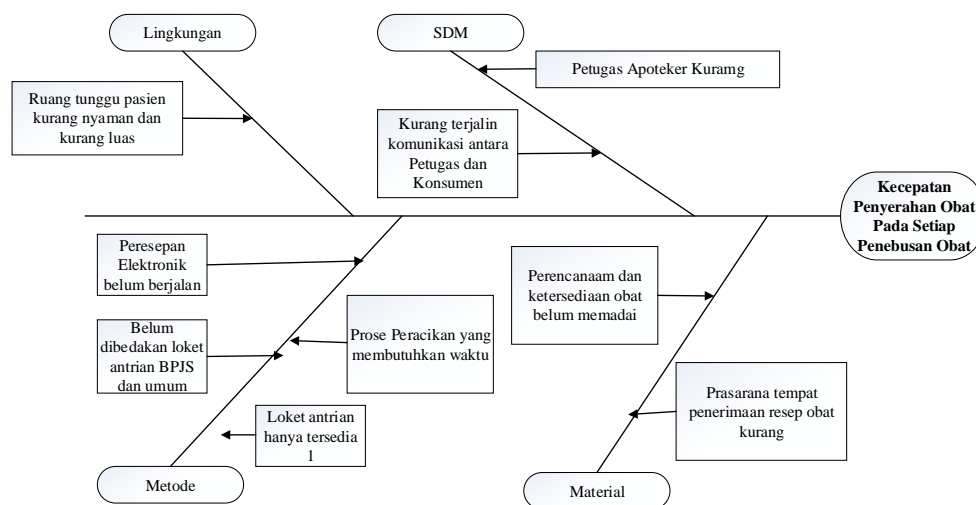
Gambar 5.3 *Fishbone* Diagram Sarana area parkir yang luas dan aman

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Pengorganisasian parkir, membedakan parkir pengunjung dan staff rumah sakit.
- Pembesaran area parkir yang ada
- Pemberian alternatif jika parkir penuh sehingga tidak terkena bahu jalan dan tidak mengganggu alur lalu lintas disekitar rumah sakit.
- Penambahan staff parkir untuk mengamankan area parkri dan mangatur arus lalu lintas dilingkungan rumah sakit.

3. Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat

pelayanan pengambilan obat diharapkan dapat terlaksana dalam waktu yang tidak terlalu lama karena bagi siapapun waktu sangat berharga. pelayanan sesuai nomer antrian wajib dilakukan oleh rumah sakit agar tidak terjadinya kekeliruan pada saat penyerahan obat, dan ketidaktahuan pasien akan obat yang diperoleh dari apotek apakah itu obat jadi/pabrikan ataupun obat resep yang membutuhkan ketelitian untuk meraciknya. sehingga pasien tidak mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu.



Gambar 5.4 Fishbone Diagram Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat

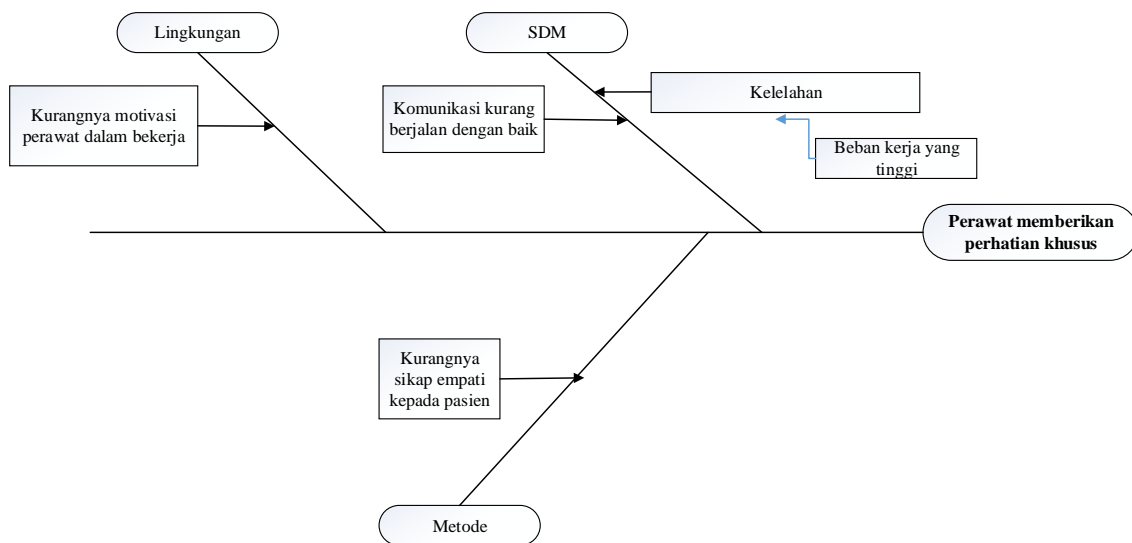
Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Penambahan loket apotek dan penambahan petugas apoteker
- Petugas apotek memberi tahu estimasi waktu berapa lama waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu.
- Pelatihan komunikasi kepada petugas apoteker agar terjalin komunikasi yang baik antara konsumen.
- Melakukan peresepan elektronik.
- Melakukan pembedaan loket untuk obat jadi dan resep
- Membedakan loket umum dan BPJS
- Menambahkan tenaga *screening* dan loket antrian

4. Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan pelayanan sentral dan perlu mendapat perhatian, perawat berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien seorang perawat

dengan empatinya akan membantu pasien menimbulkan rasa aman dan nyaman karena diperhatikan, perawat tidak hanya menangani kondisi fisik dari pasien tetapi kondisi psikisnya, dengan memberikan perhatian kepada pasien maka diharapkan pasien dapat sembuh lebih cepat. Dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, pada umumnya perawat kurang terperinci karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dan banyaknya pasien sehingga perawat tidak dapat memberikan perhatian kepada pasien secara personal.



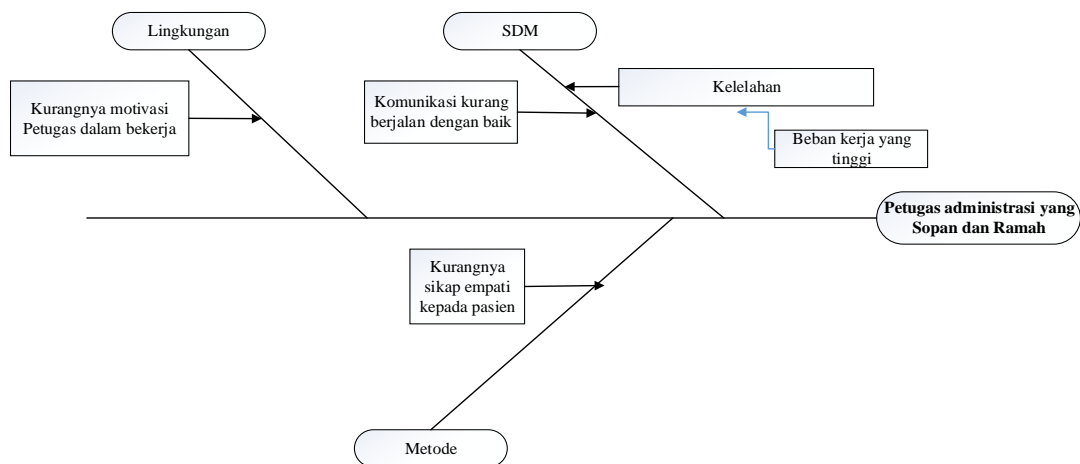
Gambar 5.5 Fishbone Diagram Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Memberikan pemahaman kepada perawat bahwa pasien adalah konsumen yang harus diperhatikan dengan sangat baik dan menghargai pasien.
- Memberbanyak jumlah perawat sehingga rasionya seimbang dengan pasien yang ada.
- Menerapkan / membiasakan diri dengan budaya profesional, menerapkan sikap caring yang merupakan inti keperawatan.
- Melakukan pelatihan dan pengawasan untuk meningkat secara terus menerus mutu pelayanan.
- Menerapkan sistem *fee for service*, atau pembayaran pra pelayanan untuk meningkatkan motivasi kerja perawat.

5. Petugas administrasi yang sopan dan ramah

Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke rumah sakit. Dapat dikatakan pada saat administrasi disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit bahwa didalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik dalam pelayanan suatu rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik dimana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab



Gambar 5.6 *Fishbone* Diagram Petugas administrasi yang sopan dan ramah

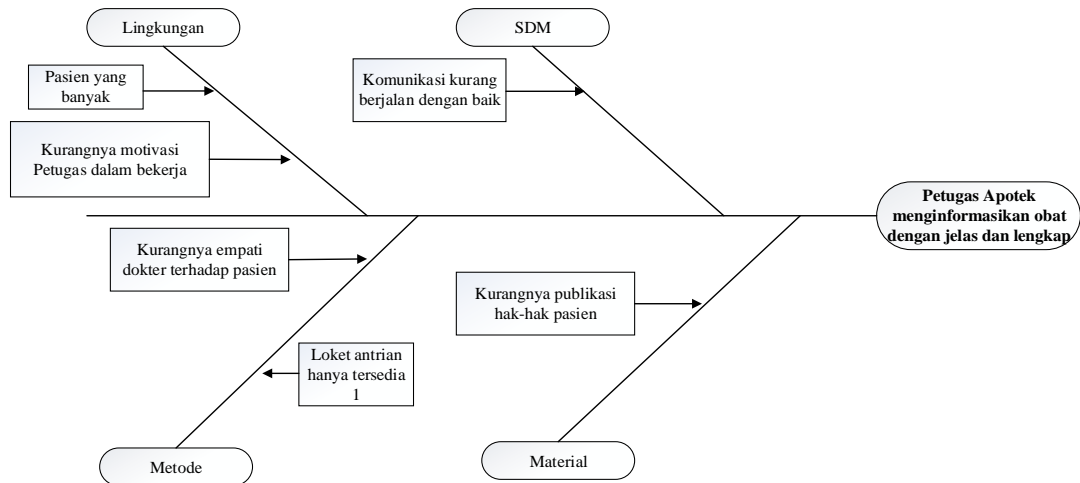
Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Memberikan pelatihan maupun pemahaman kepada petugas bahwa pasien adalah konsumen yang harus diperhatikan dengan baik.
- Mengadakan survei secara berkala tentang kepuasan pegawai rumah sakit.
- Mengurangi beban kerja agar tidak terjadi kelelahan pada petugas.
- Melakukan pendaftaran sistem online agar dapat memudahkan pasien maupun petugas dalam mengakomodir.

6. Petugas apotek memberitahukan tentang obat secara jelas dan lengkap

Dapat dilihat dari tabel 5.1 konsumen rumah sakit masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan apotek terhadap komunikasi obat yang jelas menurut Aurelia, 2013 harapan konsumen terhadap kinerja apotek yaitu : memiliki pengetahuan yang lebih mendalam tentang obat , memberikan penjelasan tentang tujuan pengobatan, cara penyimpanan obat, kemungkinan adanya efek samping beserta pengatasannya, pentingnya

penggunaan obat secara teratur sesuai aturan pakai. Informasi yang diperoleh oleh konsumen pada umumnya masih pada cara dan aturan pakai obat, dan belum terjalin dengan baik komunikasi antara petugas apotek dan pasien.



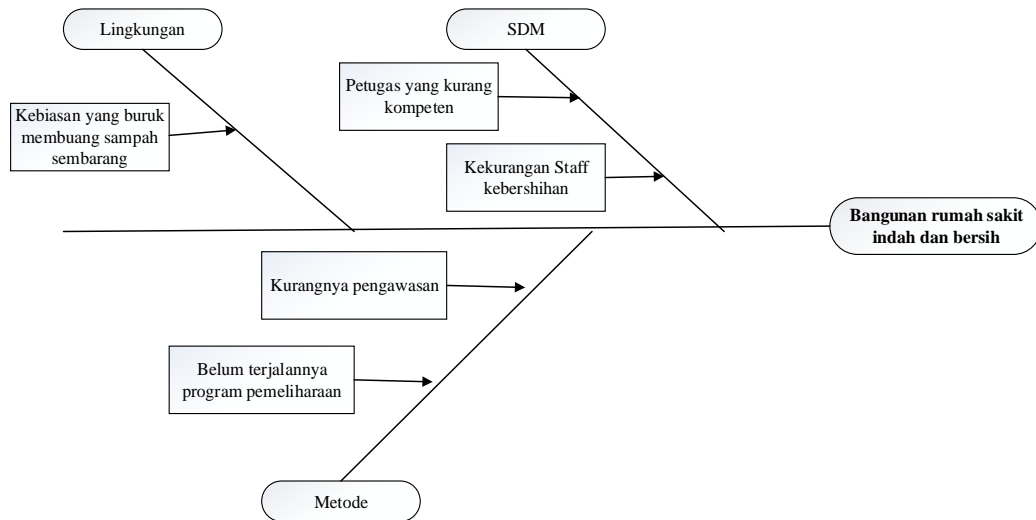
Gambar 5.7 Fishbone Diagram Petugas apotek memberitahukan tentang obat secara jelas dan lengkap

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Petugas apotek memberikan penjelasan tentang obat lebih jelas sesuai lagi kepada pasien terhadap obat yang telah diberikan.
- Memberikan pelatihan kepada petugas apotik dalam komunikasi dan menjalin hubungan pasien.
- Petugas apotik memberikan penawaran konsultasi obat dengan resep atau tanpa resep.
- Pelatihan terus menerus pada petugas apotik tentang obat baru yang ada secara terus menerus.

7. Bangunan rumah sakit yang indah dan bersih

Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang dirancang dioperasikan dengan sangat memperhatikan kebersihannya terciptanya kualitas yang sehat tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Rumah sakit yang kotor tidak hanya membuat pasien, pengunjung dan karyawan menjadi tidak nyaman, juga akan menurunkan citra sekaligus mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri.



Gambar 5.8 *Fishbone* Diagram Bangunan rumah sakit yang indah dan bersih

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan adalah :

- Membentuk unit kerja kebersihan yang profesional
- Penyiapan petugas kebersihan yang profesional dan bertanggung jawab
- Menyusun program pemeliharaan kebersihan
- Melaksanakan monitoring rutin terhadap petugas dan kebersihan rumah sakit
- Penempelan poster atau himbauan untuk pekerja maupun pengunjung untuk senantiasa menjaga kebersihan.

5.5.2 Kuadran 2

Atribut yang berada di kuadran 2 menunjukkan atribut-atribut mutu pelayanan RS yang dirasa sangat penting oleh pasien dan dinilai telah dilaksanakan sesuai harapan pasien. Oleh karena itu, kinerja atribut pada kuadran 2 patut dipertahankan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 hasil kuadran 2

No.	Atribut
1.	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti
2.	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien
3.	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif
4.	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS

No.	Atribut
5.	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)
6.	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada komplain dan menindaklanjuti keluhan pasien
7.	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik
8.	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu
9.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan
10.	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan

5.4.3 Kuadran 3

Kuadran ini menunjukkan atribu-atribut mutu pelayanan Rumah Sakit Condong Catur yang dirasa kurang penting oleh pasien dan pelaksanaannya juga dinilai biasa. Prioritas perbaikan pada kuadran ini tidak diutamakan.

Tabel 5.3 hasil kuadran 3

No.	Atribut
1.	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi
2.	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang
3.	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu
4.	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama
5.	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien
6.	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama
7.	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)

5.4.4 Kuadran 4

Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan atribut mutu pelayanan Rumah Sakit Condong Catur yang tingkat kepentingannya rendah, namun pihak rumah sakit telah melaksakannya dengan baik, sehingga kinerja rumah sakit ini dinilai berlebihan.

Tabel 5.4 hasil kuadran 4

No.	Attribut
1.	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih
2.	Petugas administrasi selalu berada ditempat
3.	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih
4.	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien
5.	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan
6.	Tempat pendaftaran bersih dan rapi
7.	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pasien selaku konsumen belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Condong Catur. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menunjukkan kepuasan konsumen yang dijadikan sampel secara keseluruhan. Didapatkan nilai CSI untuk pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Condong Catur adalah sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam kategori “couse for concern”.
2. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat melalui diagram kartesius pada kuadran 1 menunjukkan bahwa terdapat 7 atribut yang perlu diprioritaskan dilakukannya perbaikan untuk memenuhi kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur adalah: 26) dokter memberikan waktu khusus untuk pasien konsultasi, 16) kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat, 6) Sarana are parkir yang luas dan aman, 27) perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien, 29) petugas administrasi bersikap sopan dan ramah 10) Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap, 1) Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih.
3. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada atribut 26) dokter memberikan waktu khusus untuk pasien konsultasi, 16) melakukan

persepehan elektronik pada rumah sakit, 6) membedakan area parkir untuk pengunjung dan staff rumah sakit, 27) Dokter memberikan perhatian kepada pasien dan memberikan motivasi untuk membantu kesembuhan pasien, 29) Memberikan pelatihan maupun pemahaman kepada petugas bahwa pasien adalah konsumen yang harus diperhatikan dengan baik, 10) Petugas apotik memberikan penawaran konsultasi obat dengan resep atau tanpa resep, 1) Membentuk unit kerja kebersihan yang profesional.

6.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran yang nantinya dapat direalisasikan oleh perusahaan dan untuk peneliti selanjutnya :

a. Bagi Perusahaan

1. Peningkatan kualitas pelayanan segera dilakukan agar kebutuhan-kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik. Dengan memberikan kepastian waktu, diagnosa, dan biaya kepada konsumen sesuai standarisasi Menkes Kesehatan Republik Indonesia:

- Kepastian waktu

Lamanya waktu tunggu untuk menunggu pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah kurang dari 30 menit untuk obat jadi, kurang dari 60 menit untuk obat racikan, dan kurang dari 60 menit unit menunggu pemeriksaan. Saran perbaikan waktu tunggu rumah sakit:

1. Membangun sistem informasi digital agar memudahkan proses pendaftaran dan melakukan proses resep elektronik di RS dapat dilakukan dengan menggunakan telpon, atau internet sehingga calon pasien tidak perlu datang awal untuk mendaftar dan kartu berobat pasien dapat dipersiapkan terlebih dahulu.
2. Pihak rumah sakit memberikan informasi kepada pasien dengan lisan, selebaran, papan petunjuk, dan website yang meberikan jadwal praktek dokter yang akurat dan jelas. Sehingga jarak antara pasien dan dimulainya waktu kerja dan saat pasien mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama menunggu.

3. Menerapkan sikap disiplin kerja kepada dokter datang pada waktunya.
 4. Pihak rumah sakit tetap melakukan komunikasi dan memberikan informasi kepada pasien apabila ada kendala dan keterlambatan atau situasi darurat yang tidak dapat ditinggalkan sehingga pasien menunggu mendapatkan kejelasan berapa lama pasien akan dilayani.
 5. Proporsi antara dokter dan jumlah pasien dapat diseimbangkan, jika terjadi penumpukan pada antrian rumah sakit dapat mengakomodir kepada pasien untuk merubah jadwal, maupun mengganti dokter yang berbeda.
 6. Rumah sakit memberikan standarisasi pelayanan antara dokter dan pasien maksimal lama waktu yang ditentukan. Jika sudah melebihi waktu/masih terdapat pertanyaan yang belum terjawab pasien dapat melakukan konsultasi dokter diluar jam periksa.
 7. Rumah sakit memasang prosedur-prosedur, rumah sakit juga menyiapkan *customer service* untuk membantu pasien dalam memperoleh informasi yang pasien butuhkan.
 8. Penambahan loket-loket maupun petugas pada instalasi farmasi dan administrasi pada rumah sakit, perbaikan tata letak ruang tunggu maupun ruang kerja sehingga dapat mengurangi tingkat kejenuhan pada pasien maupun pekerja Rumah Sakit Condong Catur.
 9. Petugas apotek memberi tahu estimasi waktu berapa lama waktu yang dibutuhkan pasien untuk menunggu.
- **Kepastian diagnosa dokter**
 Pada kenyataannya rumah sakit dan tempat pelayanan kesehatan lainnya adalah tempat yang tidak selalu aman bagi para pasien, telah terjadi banyak kasus dokter salah dalam mendiagnosis pasien, pentingnya diagnosis dokter yang akurat dan tepat karena menyangkut hidup mati pasien itu sendiri. Kesalahan pada diagnosa dokter dapat berakibat fatal dan dapat merusak imej dari dokter itu sendiri maupun rumah sakit. Padahal keselamatan pasien akan menjadi bagian dari strategi pemasaran demi memenangkan persaingan yang ada. Saran perbaikan diagnosis rumah sakit:

1. Perawatan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan nilai-nilai para pasien.
2. Rumah sakit dapat memanfaatkan teknologi-teknologi yang ada untuk menentukan hipotesis yang tepat dan akurat.
3. Dokter memberikan waktu yang lebih kepada pasien tentang bahaya, cara perawatan, dan efek samping dari perawatan.
4. Rumah sakit memberikan informasi yang dapat memudahkan pasien menghubungi dokter maupun apoteker untuk berkonsultasi.
5. Dokter menanyakan apa yang dibutuhkan pasien dengan jelas dan rinci untuk menentukan diagnosa penyakit pada umumnya rekam medis pada pelayanan rawat jalan tidak selengkap rawat inap, sehingga data yang diperlukan untuk penilain tidak lengkap.
6. Rumah sakit memasang prosedur-prosedur, rumah sakit juga menyiapkan *customer service* untuk membantu pasien dalam memperoleh informasi yang pasien butuhkan.

- **Kepastian Biaya**

peningkatan-peningkatan pada kinerja maupun pelayanan akan meningkatkan kegiatan pada produksi jasa itu sendiri dimulai dari pelatihan-pelatihan, dokter spesialis, penambahan pegawai dan perawatan maupun pemeliharaan fasilitas rumah sakit. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan yang terus meningkat, akan menimbulkan peningkatan biaya jual pada jasa itu sendiri. Biaya rumah sakit yang terlalu tinggi dan tidak terjangkau oleh pasien atau konsumen dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan/nasabah. Maka dari itu rumah sakit harus dapat terus meningkatkan tingkat pelayanan pasien tanpa harus menaikan beban biaya itu sendiri. **Saran perbaikan biaya pada rumah sakit:**

1. Membuka waktu kerja rawat jalan lebih panjang untuk menghindari tumpukan pasien di pagi hari dan mencegah pasien memanfaatkan emergency unit yang tidak diperlukan. Dengan jam buka klinik yang panjang maka jam buka klinik yang panjang akan meningkatkan dengan tinggi pada *Bed Occupancy Rate* (BOR) rumah sakit.
2. Menghitung jumlah personel secara akurat sesuai kompetensi dan beban kerja atau output rumah sakit. Sehingga dapat menyengkirkan *waste* pada rumah sakit.

3. Semua tindakan yang dapat dilakukan dipoli bedah tidak boleh dilakukan di *operation room*.
 4. Melakukan kerjasama dengan pabrik obat, alkes, pemasok bahan makanan dan *laundry* untuk mendapatkan harga diskon untuk pembelian anggaran.
 5. Melakukan kerjasama dengan pihak ke asuransi kesehatan untuk mendapatkan supply pasien dan mengamankan pendapatan rumah sakit.
 6. Mengembangkan sistem *online* pada rumah sakit dapat menghemat ruang maupun waktu pada proses administrasi maupun rekam medis.
 7. Rumah sakit memiliki alkes dengan tipe yang sama untuk memudahkan *training & minimize biaya maintenace* dan penyediaan.
2. Diharapkan kepada pihak manajemen RS Condong Catur melaksanakan survei kepuasan pasien secara terus menerus minimal setiap bulan sekali. Hal ini bertujuan sebagai bahan evaluasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.
- b. Penelitian Selanjutnya
1. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan mengambil responden dari perspektif karyawan, sehingga ada perbandingan tentang apa yang dirasakan pasien dengan apa yang telah dilakukan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexie, J.C & Suhartini., 2015. ” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya*”. Surabaya : Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.
- Aritonang, L.R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arif, Muhammad. 2016. *Bahan Ajar Rancangan Teknik Industri*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aurelia, E. 2013. Harapan dan Kepercayaan Konsumen Apotek Terhadap Peran Apoteker Yang Berada di Wilayah Surabaya Barat. *Calyptra* **2**. 1-20.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Engel, J.F., Blackwell, G., Miniard, P.W. 1994. *Perilaku Konsumen jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fitriana, D. 2014. Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil* **3**. 283-295.
- Gambel, T.K, & Gambel, M. 2002. *Communications Works 7th edition*. New York: McGraw-Hill
- Goetsch, D.L & Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hanan, M. & Peter, K. 1991, *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your company's Ultimate Product*. New York: American Management Association.
- Handoko, H.T. 2007. *Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Hague, P. 1993. *Merancang Kuesioner*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Heru, E.L, Imam,S & Sukadana, A. 2014. ” Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang”. Malang : Universitas Brawijaya.
- Hidayati, P.E. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Grapari Telkomsel Jakarta Utara. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. LN.No42 TLN 3821.
- Jumlah Rumah Sakit dan Kapasitas Tempat Tidur menurut Kabupaten/Kota di D.I Yogyakarta. 2015. (online) : <https://yogyakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/13>.
- Jumlah Puskesmas menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta. 2015. (online): <https://yogyakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/12>.
- Kaihatu, T. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi
- Kasnodihardjo. 1993. Langkah- langkah Menyusun Kuesioner. *Media Litbangkes* **3**. 21-26
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lulu, D.A, Panji, D & Dhita, M,I., 2003. ” Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang”. Malang : Universitas Brawijaya.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Martilla, J.A and J.C. James., 1977, "Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing* **41**, 77-79.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2013 tentang Komite Keperawatan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1053).
- Purwanti, A. dkk., Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek DKI Jakarta tahun 2003, *Majalah Ilmu Kefarmasian I*. 102-116.
- Santoso, H. 2006. Meningkatkan Kualitas layanan industri jasa melalui pendekatan integrasi metode servqual-six sigma atau servqual-qfd. *Jati Undip* **1**. 85-106.
- Setyaningsih, I. 2013. Analisis Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance). *Spektrum Industri* **11**: 117-242.
- Singarimbun, M. & Efendi, S. 1989. *Metode penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Swarjana, I.K. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikdo, H. 2007. *Statistika Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Santoso, H. 2006. Meningkatkan Kualitas layanan industri jasa melalui pendekatan integrasi metode servqual-six sigma atau servqual-qfd. *Jati Undip* **1**. 85-106.
- Setyaningsih, I. 2013. Analisis Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance). *Spektrum Industri* **11**: 117-242.
- Singarimbun, M. & Efendi, S. 1989. *Metode penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiarto, dkk. 2000. *Ekonomi Mikro*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: AlfaBeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swarjana, K. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI. 2012.
- Tague, N.R. (2005). *The Quality Toolbox 2th edition*. Wisconsin: ASQ Quality Press
- Tangkilisan, H.N. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Umar, H. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Winarni., 2013. " Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis Serta Service Quality". Yogyakarta : AKPRIND.
- Yvonne, AS. 2002. The Relationship of Business Process Capabilities and Internal Service Quality to Health Care Service Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intentions, and Its Relationship to Business Performance. Nova Southeastern University.

LAMPIRAN

1. Kuesioner *Pilot Study*

Petunjuk Pengisian *Pilot Study*

Peneliti menginginkan Pendapat Anda terhadap instrumen kuesioner analisis pelayan rumah sakit, Anda diminta untuk untuk menjawab pertanyaan dengan jawaban “Iya dan Tidak”. Jika masih terdapat kesalahan maupun kekurangan didalam kuesioner maka peneliti meminta untuk memberikan saran dan masukanannya.

Peneliti menginginkan Pendapat Anda terhadap instrumen kuesioner analisis pelayan rumah sakit, Anda diminta untuk untuk menjawab pertanyaan dengan jawaban “Iya dan Tidak”. Jika masih terdapat kesalahan maupun kekurangan didalam kuesioner maka peneliti meminta untuk memberikan saran dan masukanannya.

NO	Pertanyaan <i>Pilot Study</i>
1	Apakah instrument menggunakan cara yang wajar untuk mendapatkan informasi yang diinginkan ?
2	Apakah format survei memiliki alur yang baik ?
3	Apakah anda menemukan istilah yang tidak familiar ?
4	Apakah intruksi cukup jelas untuk diikuti ?
5	Apakah pertanyaan cukup jelas untuk diikuti ?
6	Apakah survei terlalu panjang ? Apakah jumlah pertanyaan masih masuk akal ?
7	Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan survei terlalu lama ?
8	Apakah Anda menemukan item tertentu yang terlalu sensitive untuk dipertanyakan ?
9	Apakah pola pertanyaan memiliki alur yang membingungkan ?
10	Apakah tipe pertanyaan terlalu monoton ?
11	Secara keseluruhan. Apakah pertanyaan-pertranyaan yang diajukan sudah sesuai dan relevan untuk mengukur konsep yang ingin diukur oleh peneliti ?
12	Apakah ada komentar lain untuk meningkatkan kualitas dari draft instrumen ?

2. Kuesioner Penelitian

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Kuesioner Penelitian (Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Condong Catur)



Terima kasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Nanda Rahmandani, Mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pengaruh Pelayanan Jasa Rumah Sakit Condong Catur”**.

Survei ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan konsumen yang terbagi dalam lima dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap. Untuk mengisi kuesioner ini, Anda diminta untuk memberi penilaian kinerja dan kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Condong Catur.

Kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini akan membantu peningkatan kualitas Pelayanan Rumah Sakit Condong Catur dimasa yang akan datang. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda sepenuhnya terjamin kerahasiannya dalam pengisian kuesioner ini. Apabila Anda memiliki pertanyaan silahkan hubungi : na.nanda111@gmail.com / 081327730863

Atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/ Ibu /Saudara/i Berikan. saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Nanda Rahmandani

Identitas Responden		
1.	Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
3.	Usia :	<input type="checkbox"/> 17-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> lebih dari 55
3.	Pendidikan Terakhir :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Perguruan Tinggi <input type="checkbox"/> Tidak bersekolah
4.	Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Ibu rumah tangga <input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan

Petunjuk Pengisian

Penelitian menginginkan pendapat anda mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Condong Catur. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada ini menyediakan jawaban dengan kode (1, 2, 3, 4). Setiap pertanyaan hanya boleh mencentang (✓) satu jawaban pada kolom kinerja dan kepentingan

Alternatif Jawaban :

Untuk Penilaian Kinerja	Untuk Pengukuran Kepentingan
1. Sangat tidak puas	1. Sangat tidak penting
2. Tidak puas	2. Tidak penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat penting

Untuk Penilaian Kinerja	Untuk Pengukuran Kepentingan
1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Penting 4. Sangat penting

NO	Pertanyaan	Kinerja				Kepentingan			
		1 STP	2 TP	3 P	4 SP	1 STP	2 TP	3 P	4 SP
Jaminan (<i>Assurance</i>)									
1	Kerahasiaan data-data pasien terjaga dengan baik								
2	Kemampuan dokter dalam diagnosa dan menyembuhkan pasien								
3	Kemampuan Perawat memberikan pelayanan perawatan								
4	Persediaan obat yang lengkap dan bermutu								
5	Petugas adminstrasi selalu berada ditempat								
6	Jaminan keamanan terhadap pengobatan yang diberikan RS								

NO	Pertanyaan	Kinerja				Kepentingan			
		1 STP	2 TP	3 P	4 SP	1 STP	2 TP	3 P	4 SP
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
1	Terdapat petugas yang selalu siap membantu pasien di ruang tunggu								
2	Waktu tunggu pemeriksaan tidak lama								
3	Daya tanggap perawat dalam membantu pasien								
4	Kecepatan penyerahan obat pada setiap penebusan obat								
5	Waktu tunggu di loket administrasi tidak lama								
6	Saran dan keluhan anda segera ditangani dengan baik								

NO	Pertanyaan	Kinerja				Kepentingan			
		1 STP	2 TP	3 P	4 SP	1 STP	2 TP	3 P	4 SP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)									
1	Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih								
2	Peralatan medis yang digunakan lengkap dan bersih								
3	Penataan ruang pemeriksaan nyaman dan bersih								
4	Obat disertai dengan kertas petunjuk pemakaian dan identitas pasien								
5	Tempat pendaftaran bersih dan rapi								
6	Sarana area parkir yang luas dan aman								

Untuk Penilaian Kinerja	Untuk Pengukuran Kepentingan
1. Sangat tidak puas 2. Tidak puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Penting 4. Sangat penting

NO	Pertanyaan	Kinerja				Kepentingan			
		1 STP	2 TP	3 P	4 SP	1 STP	2 TP	3 P	4 SP
Empati (<i>Empathy</i>)									
1	Pelayanan terhadap pasien tidak diskriminatif								
2	Dokter memberikan waktu khusus untuk pasien berkonsultasi								
3	Perawat memberikan perhatian khusus kepada pasien								
4	Petugas apotek memberikan waktu untuk pasien berkonsultasi								
5	Petugas administrasi bersikap sopan dan Ramah ketika melayani anda								
6	Kemudahan menghubungi manajemen jika ada keluhan dan menindaklanjuti keluhan pasien								

NO	Pertanyaan	Kinerja				Kepentingan			
		1 STP	2 TP	3 P	4 SP	1 STP	2 TP	3 P	4 SP
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
1	Kemudahan dan ketepatan memperoleh informasi bagi pasien (rujukan, hasil lab, dsb)								
2	Dokter menjelaskan tentang penyakit dengan jelas dan mudah dimengerti								
3	Perawat memberikan informasi yang jelas tentang tindakan keperawatan								
4	Petugas apotek menginformasikan obat dengan jelas dan lengkap								
5	Proses administrasi mudah (tidak berbelit-belit)								
6	Suasana menunggu yang nyaman dan tenang								

TERIMA KASIH

3. OUTPUT SPSS

a. Validitas Kepentingan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	87.53	102.716	.624	.923
X2	87.43	105.722	.488	.925
X3	87.45	104.735	.592	.923
X4	87.48	105.505	.536	.924
X5	87.46	106.493	.487	.925
X6	87.65	104.432	.529	.924
X7	87.33	105.516	.609	.923
X8	87.37	106.801	.466	.925
X9	87.43	107.743	.392	.926
X10	87.52	106.515	.430	.925
X11	87.58	104.327	.571	.923
X12	87.60	104.889	.575	.923
X13	87.63	108.054	.358	.926
X14	87.52	104.878	.585	.923
X15	87.46	105.564	.584	.923
X16	87.62	103.006	.676	.922
X17	87.61	104.503	.569	.924
X18	87.48	106.434	.476	.925
X19	87.46	105.342	.550	.924
X20	87.43	106.369	.509	.924
X21	87.43	106.773	.474	.925
X22	87.40	107.192	.467	.925
X23	87.41	107.254	.451	.925
X24	87.38	106.925	.496	.925
X25	87.45	105.260	.535	.924
X26	87.64	104.253	.571	.923
X27	87.57	105.581	.461	.925
X28	87.51	105.747	.556	.924
X29	87.54	105.463	.555	.924
X30	87.42	106.125	.523	.924

b. Validitas Kinerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	100.13	118.458	.627	.953
Y2	100.16	117.004	.662	.952
Y3	100.17	116.668	.649	.952
Y4	100.19	116.196	.635	.952
Y5	100.20	118.727	.477	.954
Y6	100.13	117.569	.682	.952
Y7	100.11	117.311	.678	.952
Y8	100.08	116.802	.698	.952
Y9	100.19	116.842	.659	.952
Y10	100.12	116.915	.714	.952
Y11	100.17	116.021	.771	.951
Y12	100.18	119.604	.466	.954
Y13	100.19	117.024	.624	.953
Y14	100.21	118.168	.574	.953
Y15	100.14	119.213	.448	.954
Y16	100.11	116.887	.744	.952
Y17	100.20	115.919	.736	.952
Y18	100.23	116.361	.732	.952
Y19	100.12	118.369	.528	.953
Y20	100.09	115.759	.816	.951
Y21	100.15	116.412	.667	.952
Y22	100.13	118.074	.636	.952
Y23	100.17	118.708	.505	.954
Y24	100.11	119.291	.525	.953
Y25	100.10	117.141	.647	.952
Y26	100.09	118.850	.589	.953
Y27	100.12	119.824	.443	.954
Y28	100.16	119.126	.487	.954
Y29	100.13	116.155	.686	.952
Y30	100.12	115.925	.704	.952

c. Realibilitas Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	30

d. Realibilitas Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	30

4. Rekapitan Kuesioner kepuasan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	
1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	
4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
8	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
9	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	4	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	
12	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
16	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
17	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
19	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
20	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
21	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	
22	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
25	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	

26	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
27	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
28	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
31	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
32	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
37	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
39	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
41	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	
43	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	
46	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
49	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
51	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
52	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	

55	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4
58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
61	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3
63	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4
64	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	2	2
65	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
66	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2
67	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4
68	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
69	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
70	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
71	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
75	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
76	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4
77	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
78	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
80	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
82	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3
83	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3

5. Rekapitan Kuesioner Kepentingan

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y2	Y3		
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0							
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4							
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4						
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3					
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4						
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3					
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4						
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4						
11	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3					
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3					
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4						
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3						
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4					
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3						
19	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3						
22	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3							
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4							
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4							
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3							

27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
29	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	
35	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
39	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	
40	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	
42	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
43	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
48	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	

58	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
59	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
61	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
62	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	
63	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
64	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3
70	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
71	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
72	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
75	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
76	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2
78	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
80	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
82	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
83	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
87	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4

89	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
90	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4
92	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
94	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
95	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
96	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
100	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	34	34	34	34	34	34	34	34	35	34																				
	7	4	3	1	0	7	9	2	1	348	343	342	341	339	346	349	340	337	348	351	345	347	343	349	350	351	348	344	347	348