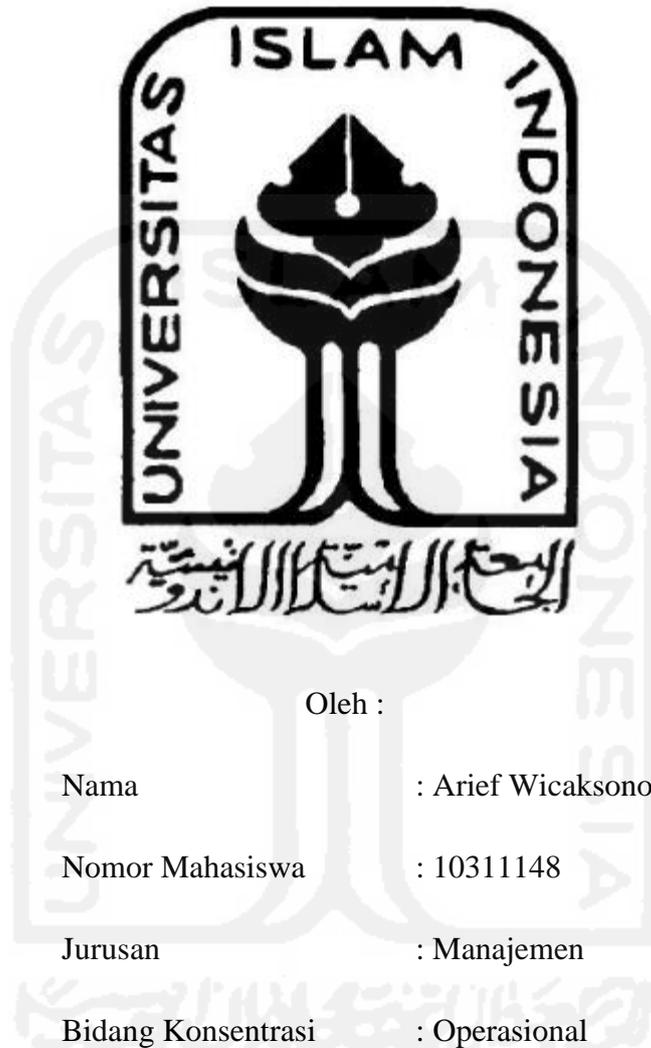


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS RS.
ASRI MEDICAL CENTER (AMC)**



Oleh :

Nama : Arief Wicaksono

Nomor Mahasiswa : 10311148

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2014

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI
KASUS RS. ASRI MEDICAL CENTER (AMC)**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata – 1 di jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam

Indonesia

Oleh :

Nama : Arief Wicaksono

Nomor Mahasiswa : 10311148

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2014

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, Oktober 2014

Penulis,



Arief Wicaksono

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus RS. Asri Medical Center

Disusun oleh :

Nama : Arief Wicaksono

Nomor Mahasiswa : 10311148

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta,

Dosen Pembimbing Skripsi

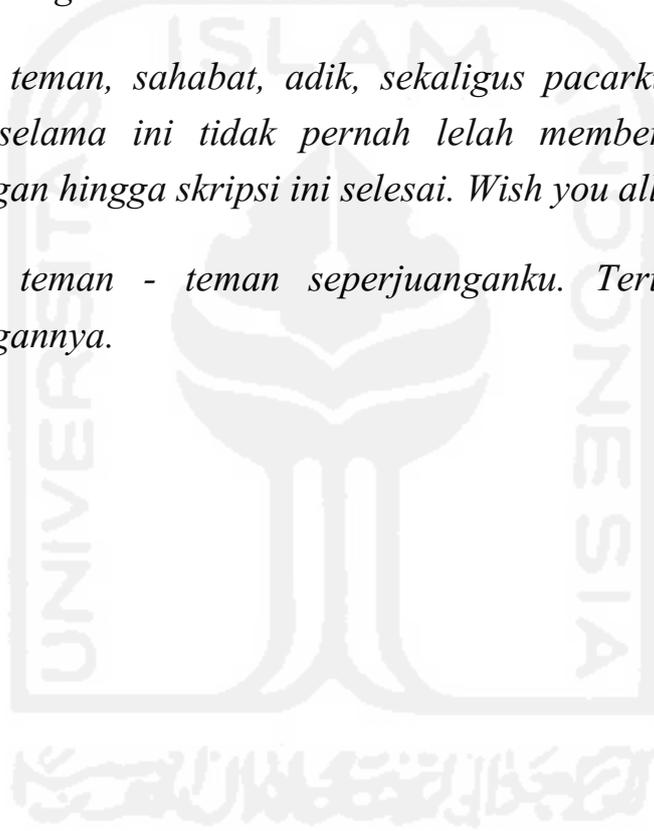


(Dra. Siti Nurul Ngaini, MM)

HALAMAN PERSEMBAHAN

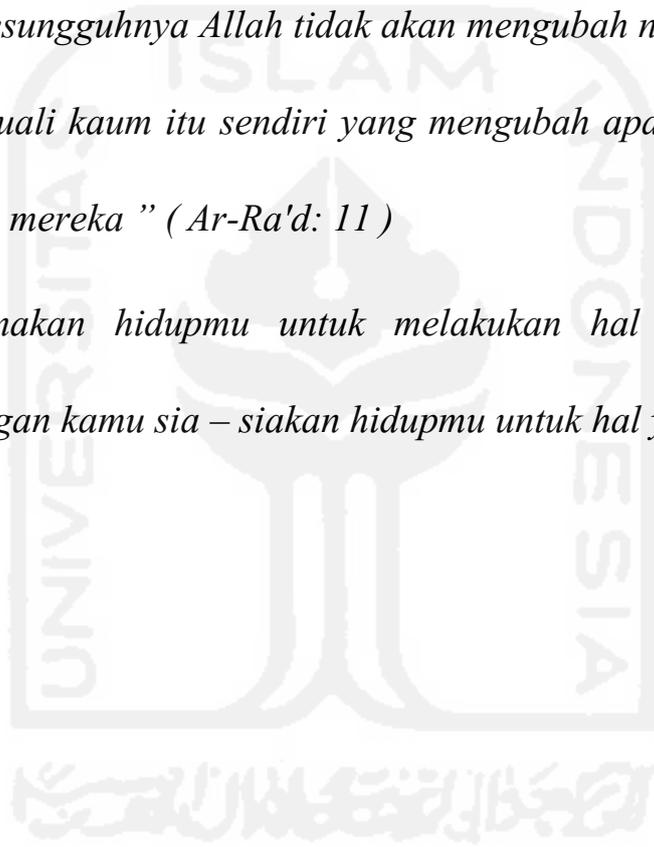
Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku yang telah memberikan segalanya yang terbaik untukku.*
- ❖ *Untuk adik dan mas yang secara tidak langsung telah mendukungku dan memberiku motivasi.*
- ❖ *Untuk teman, sahabat, adik, sekaligus pacarku, Ria Agustina yang selama ini tidak pernah lelah memberi bantuan dan dukungan hingga skripsi ini selesai. Wish you all the best.*
- ❖ *Untuk teman - teman seperjuanganku. Terima kasih atas dukungannya.*



HALAMAN MOTTO

- ✓ *Tak ada gunanya menatap apa yang sudah hilang, ia tidak akan pernah kembali.*
- ✓ *Past is history, future is a mystery, but today is a gift.*
- ✓ *“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa apa yang pada diri mereka ” (Ar-Ra'd: 11)*
- ✓ *Gunakan hidupmu untuk melakukan hal yang berguna, jangan kamu sia – siakan hidupmu untuk hal yang sia – sia.*



BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

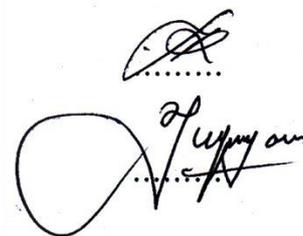
Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance (IPA) Studi Kasus RS. Asri Medical Center

Disusun Oleh : **ARIEF WICAKSONO**
Nomor Mahasiswa : **10311148**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada hari Kamis, tanggal : 16 Oktober 2014

Penguji/Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Agus Harjito, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna mengukur tingkat kualitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Asri Medical Center dengan alat analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*. Sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah 50 responden dengan metode pengambilan Sampling Bola Salju (*Snowball Sampling*).

Hasil dari penelitian dengan menggunakan IPA dan CSI ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Asri Medical Center pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung, jasa inti medis, dan profesionalisme, berada pada tingkatan kualitas yang cukup baik. Dengan diagram kartesius, pihak manajemen Rumah Sakit Asri Medical Center dapat menentukan dimensi mana saja yang memerlukan peningkatan ataupun perbaikan agar tidak terjadi pemborosan.

Kata kunci : *Importance-Performance Analysis*, Analisis Indeks Kepuasan Konsumen, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This research was done to measure the level of quality that is owned by the Hospital "Asri Medical Center" with analysis tools Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index. The samples that the writer use in this research was 50 respondents with Snowball Sampling retrieval method (Snowball Sampling).

The results of this research by using the the level of quality of service in Asri Medical Center Hospital on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, attention, direct evidence, medical core services, and professionalism had a level of quality is good enough. With a Diagram Kartesius, management of Asri Medical Center Hospital can specify any dimensions that require improvement and repair in order to avoid wartage.

Key Word : *Importance-Performance Analysis, Consumer Satisfaction Index, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam hita haturkan kepada junjungan umat, Rasulullah SAW. Alahamdulillah atas berkah dan pertolongan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS RS. ASRI MEDICAL CENTER (AMC)” . Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik secara material maupun non-material dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada mereka yang telah mendukung dan memberikan inspirasi :

1. Allah SWT yang memberikan kemudahan dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi. Berkat bantuan dan ke ridhoan dari-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi seperti sekarang ini.
2. Untuk ibu, bapak dan kedua saudaraku yang aku sayangi. Terima kasih telah memberikan dorongan berupa apapun yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprpto Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi .
4. Bapak Drs. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dra Siti Nurul Ngaini, MM, selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas bimbingan dan sarannya untuk dapat menyusun skripsi dengan baik dan benar.

6. Untuk pacarku, Ria Agustina yang telah memberiku motivasi dan nasihat. Terima kasih untuk segala do'anya dan dukungannya sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku ini. Wish you all the best. Semoga tujuan kita tercapai. aamiin...
7. Teman - teman seperjuangan yang telah membantu dan mendukungku menyelesaikan skripsi dan kuliah.
8. Untuk Mbak Anna yang membantuku saat penelitian di RS. AMC dan mbak - mbak yang co-ass di RS. AMC. Semoga jadi dokter yang baik.
9. Dan untuk semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga amal kebaikan semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan peminat permasalahan yang sama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,

Penulis

(Arief Wicaksono)