UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

KATA PENGANTAR v

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

ABSTRAK xvi

ABSTRACT xvii

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 7
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 10
1.7 Sistematika Penulisan 10

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA **12**
2.1 Jasa 12
2.2 Kualitas Jasa 14
2.3 Kepuasan Pelanggan 17
2.4 *Importance-Performance Analysis* (IPA) 19
2.5 Rumah Sakit 22
2.6 Penelitian Terdahulu 24
2.7 Hipotesis Penelitian 28

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Desain Penelitian 31
3.2 Definisi Operasional Variabel 31
3.2.1 Fasilitas Fisik 32
3.2.2 Keandalan 32
3.2.3 Daya Tanggap 33
3.2.4 Jaminan 34
3.2.5 Empati 35
3.2.6 Kepuasan Pelanggan 35
3.3 Populasi dan Sampel 37
3.3.1 Metode *Sampling* 38
3.3.2 Ukuran Sampel 38
3.4 Instrumen Penelitian 39
3.5 Teknik Pengujian Instrumen 42
3.5.1 Uji Validitas 42
3.5.2 Uji Reliabilitas 42
3.6 Teknik Pengumpulan Data 43
3.6.1 Metode Pegumpulan Data 43
3.6.2 Jenis dan Sumber Data 45
3.6.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 45
3.7 Teknik Analisis Data 45
3.7.1 Analisis Deskriptif 46
3.7.2 Analisis Regresi Berganda 46
3.7.3 Uji Asumsi Klasik 47
3.7.4 Importance-Performance Analysis (IPA) 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Gambaran Umum RSUD Bagas Waras Klaten 54
4.1.1 Sejarah Singkat RSUD Bagas Waras 54
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan RSUD Bagas Waras 54
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Bagas Waras Klaten 55
4.1.4 Jenis Pelayanan RSUD Bagas Waras Klaten 56
4.1.5 Sumber Daya Manusia RSUD Bagas Waras 56
4.2 Karakteristik Responden 58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Peran 58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 60
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 61
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Pembayaran 64
4.3 Statistik Deskriptif 65
4.4 Uji Instrumen 67
4.4.1 Uji Validitas 68
4.4.2 Uji Reliabilitas 73
4.5 Uji Asumsi Klasik 74
4.5.1 Uji Normalitas 74

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.5.2 Uji Multikolinearitas 76
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 76
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda 77
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda secara Simultan (Uji Statistik F) 80
4.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda secara Parsial (Uji Statistik t) 81
4.7 Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (IPA) 86
4.7.1 Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja Berdasarkan Dimensi 87
4.7.2 Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja Berdasarkan Atribut 89
4.8 Pembahasan 92
4.8.1 Kinerja Pelayanan RSUD Bagas Waras 92
4.8.2 Tingkat Kepentingan Pelayanan RSUD Bagas Waras 95
4.8.3 Kepuasan Pasien atas Kualitas Pelayanan RSUD Bagas Waras 99
4.8.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Bagas Waras 101
4.8.5 Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja berdasarkan Dimensi 104
4.8.6 Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja berdasarkan Atribut 107
4.8.7 Masukan bagi RSUD Bagas Waras 110

BAB V SIMPULAN 112
5.1 Simpulan 112
5.2 Keterbatasan Penelitian 114
5.3 Implikasi 116
5.3.1 Implikasi Praktis 116
5.3.2 Implikasi Akademik 117

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN 122

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

3.1 Indeks Kepuasan Pasien 38

3.2 Indeks Kinerja.....42

3.3 Indeks Tingkat Kepentingan.....42

4.1 Data Pegawai RSUD Bagas Waras.....57

4.2 Data Responden Berdasarkan Peran.....58

4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....59

4.4 Data Responden Berdasarkan Usia.....60

4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....61

4.6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....63

4.7 Data Responden Berdasarkan Cara Pembayaran.....64

4.8 Hasil Statistik Deskriptif Kinerja.....65

4.9 Hasil Statistik Deskriptif Kepentingan.....66

4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan.....66

4.11 Rekapitulasi Penyebaran Jumlah Tingkat Kepuasan Pasien.....67

4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Fasilitas Fisik.....68

4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Fasilitas Fisik.....69

4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Keandalan.....69

4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Keandalan.....69

4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Daya Tanggap.....70

4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Daya Tanggap.....70

4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Jaminan.....71

4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Jaminan.....71

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Empati.....71

4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Empati.....72

4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....72

4.23 Hasil Uji Reliabilitas Item Kinerja.....73

4.24 Hasil Uji Reliabilitas Item Kepentingan.....73

4.25 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien.....74

4.26 Hasil Uji Normalitas.....74

4.27 Hasil Uji Multikolinearitas.....76

4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....77

4.29 Hasil Uji Regresi Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien.....79

4.30 Interpretasi Koefisien Korelasi (R) 80

4.31 Hasil Uji Statistik F.....81

4.32 Rekapitulasi Rata-rata Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan RSUD Bagas Waras.....86

4.33 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja Dimensi.....87

4.34 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja Atribut.....89

4.35 Kuadran Atribut Kualitas Pelayanan berdasarkan IPA.....91

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

2.1 Rangkaian evaluasi untuk berbagai jenis produk.....15

2.2 *The expectancy-disconfirmation model of satisfaction*.....18

2.3 *Importance-Performance Analysis*.....21

2.4 Kualitas jasa.....25

2.5 Kerangka Konseptual.....30

3.1 Matriks *Importance-Performance Analysis*.....52

4.1 Struktur Organisasi RSUD Bagas Waras.....55

4.2 Grafik Peran Responden.....59

4.3 Grafik Jenis Kelamin Responden.....60

4.4 Grafik Usia Responden.....61

4.5 Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....62

4.6 Grafik Pekerjaan Responden.....64

4.7 Cara Pembayaran Responden.....65

4.8 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....75

4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....77

4.10 Matriks Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja berdasarkan Dimensi.....88

4.11 Matriks Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja berdasarkan Atribut.....92

4.12 Hasil Penelitian.....104

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

1 Surat Permohonan Izin Penelitian/Mencari Data

2 Surat Izin Penelitian

3 Instrumen Penelitian

4 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS