

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

Tugas Akhir ini terdiri dari struktur pengerjaan dan dasar-dasar dari penelitian yang akan dilakukan di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida. Adapun judul penelitian yaitu “**Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Servqual-Fuzzy* Di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida**”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berperan aktif dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini :

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam.
2. Mamak dan bapak yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
3. Nurhayati, SKM sebagai istri sekaligus partner penulis agar pengerjaan laporan ini segera terselesaikan.
4. Bapak Ir. Rasphal Singh, MT sebagai pembimbing II yang telah membantu memberi masukan dan arahan kepada penulis terhadap laporan ini.
5. Bapak Ir. Kamil Mustafa, MT sebagai pembimbing I yang telah membantu memberi masukan dan arahan kepada penulis terhadap laporan ini.
6. Ibu Ir. Hj. Haniza, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area

7. Bapak dr. Hasanul Arifin sebagai direktur klinik yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Tugas Akhir di perusahaan yang beliau pimpin.
8. Seluruh staf klinik yang membantu penulis selama pelaksanaan Kerja Praktek di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.
9. Pasien klinik yang sangat membantu penulis dalam pengambilan data. Penulis selalu berdoa agar setiap pasien yang berobat agar diberi kesembuhan oleh Yang Maha Penyembuh. Amin.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam pengerjaannya, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap agar laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

Medan, 18 September 2014

UNIVERSITAS MEDAN AREA

PENULIS

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-4
1.3. Tujuan Penelitian	I-5
1.4. Batasan Masalah Dan Asumsi Penelitian	I-5
1.5. Manfaat Penelitian	I-6
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	I-7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	II-1
2.1. Sejarah Berdirinya Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	II-1
2.2. Fasilitas Atau Pelayanan Kesehatan	II-2

2.3. Struktur Organisasi	II-4
2.4. Visi, Misi Dan Motto	II-5
BAB III LANDASAN TEORI	III-1
3.1. Klinik	III-1
3.1.1. Konsep Klinik	III-1
3.1.2. Ciri Khas Dan Mutu Pelayanan Kesehatan	III-2
3.1.3. Konsep Nilai Konsumen	III-4
3.2. Jasa	III-4
3.2.1. Karakteristik Jasa	III-5
3.2.2. Strategi Pemasaran Jasa	III-7
3.3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	III-8
3.3.1. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	III-10
3.3.2. Dimensi- Dimensi Kualitas Pelayanan.....	III-12
3.3.3. Model Kualitas Jasa	III-18
3.3.4. Persepsi Dan Ekspektasi	III-22
3.3.4.1. Persepsi	III-22
3.3.4.2. Ekspektasi (Harapan)	III-23
3.3.5. Kepuasan Pelanggan	III-25
3.3.6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	III-27
3.4. <i>Sampling</i>	III-28
3.4.1. Alasan <i>Sampling</i>	III-29
3.4.2. Rancangan <i>Sampling</i>	III-30

3.4.3. Metode Pengambilan Data	III-31
3.5. Kuesioner	III-33
3.5.1. Pengertian Kuesioner	III-33
3.5.2. Penyusunan Kuesioner	III-34
3.5.3. Jenis-Jenis Skala	III-35
3.5.4. Pengukuran Sikap (<i>Attitude Measurement</i>)	III-37
3.5.5. Pengujian Kuesioner	III-38
3.6. <i>Fuzzy Set Theory</i>	III-41
3.6.1. Kombinasi Informasi <i>Numeric</i> Dan <i>Linguistic</i> Ke Dalam Sistem Rekayasa	III-42
3.6.2. <i>Membership Function</i>	III-44
3.6.3. <i>Triangular Fuzzy Number</i> (TFN).....	III-46
3.6.4. <i>Fuzzy Arithmetic</i> Dan <i>Fuzzy Ranking</i>	III-48
3.6.5. Representasi <i>Fuzzy</i> Dari Penilaian Pelanggan.	III-50
3.6.6. Defuzifikasi	III-51
3.7. Model <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	III-52
3.7.1. Konsep Dasar QFD	III-52
3.7.2. Struktur QFD.....	III-53
3.7.3. Manfaat QFD	III-55
3.7.4. Penerapan Metode QFD Dalam Industri Jasa	III-56

BAB	IV	METODE PENELITIAN.....	IV-1
		4.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	IV-1
		4.2. Kerangka Konseptual Penelitian.....	IV-1
		4.3. Rancangan Penelitian.....	IV-2
		4.4. Objek Penelitian.....	IV-2
		4.5. Identifikasi Variabel Penelitian.....	IV-3
		4.5.1. Variabel Independen.....	IV-3
		4.5.2. Variabel Dependen.....	IV-3
		4.6. Instrumen Penelitian.....	IV-4
		4.7. Teknik <i>Sampling</i>	IV-4
		4.8. Sumber Data.....	IV-6
		4.9. Metode Pengumpulan Data.....	IV-7
		4.10. Blok Diagram Prosedur Penelitian.....	IV-7
		4.11. Pengolahan Data.....	IV-9
		4.11.1. Penyebaran Kuesioner.....	IV-9
		4.11.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	IV-10
		4.12. Perhitungan Gap Persepsi Dan Ekspektasi.....	IV-11
		4.13. Pembangunan Matriks QFD.....	IV- 12
		4.14. Analisis Dan Pemecahan Masalah.....	IV-16
		4.15. Kesimpulan Dan Saran.....	IV-16
BAB	V	PENGOLAHAN DATA.....	V-1
		5.1. Pengolahan Data.....	V-1
		5.1.1. Pembuatan Dan Penyebaran Kuesioner Tertutup.....	V-2

5.2. Pengolahan Data	V-4
5.2.1. Mengubah Skala Ordinal Menjadi Interval	V-4
5.2.1.1. Mengubah Data Persepsi Pelanggan	V-4
5.2.1.2. Mengubah Data Harapan Pelanggan	V-7
5.2.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	V-10
5.2.2.1. Uji Validitas	V-10
5.2.2.2. Uji Reliabilitas	V-14
5.2.3. Gap (Kesenjangan) Persepsi Dan Ekspektasi.....	V-17
5.2.3.1. Pengolahan Data Tingkat Kualitas Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.....	V-17
5.2.3.2. Pengolahan Data Tingkat Kepentingan Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	V-21
5.2.3.3. Perhitungan <i>Fuzzy</i> Tingkat Kepuasan Pelayanan	V-26
5.2.3.4. Perhitungan <i>Fuzzy</i> Tingkat Harapan Pelayanan	V-30
5.2.3.5. Pengolahan Data Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Tingkat Kepuasan Pelayanan Dan Tingkat Harapan Pelayanan.....	V-34
5.2.4. Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (<i>Gap</i>) Per Kriteria	V-36
5.2.5. Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> Keseluruhan	V-37
5.3. Pengembangan Matriks QFD.....	V-38

	5.3.1. Klarifikasi Tujuan Pengembangan Karakteristik Pelayanan	V-39
	5.3.2. Penetapan Fungsi.....	V-39
	5.3.3. Penetapan Syarat Perancangan Pengembangan .. Karakteristik Pelayanan	V-40
	5.3.4. Penetapan Karakteristik.....	V-41
BAB VI	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	VI-1
	6.1. Analisis Hasil Pengolahan Data Kuesioner.....	VI-1
	6.2. Analisis Hasil Pengolahan <i>Gap</i> Kepuasan Dan Harapan Pasien.....	VI-2
	6.3. Analisis Matriks <i>House Of Quality</i>	VI-4
	6.3.1. Analisis Matriks Perencanaan	VI-4
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
	6.1. Kesimpulan	VI-1
	6.2. Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

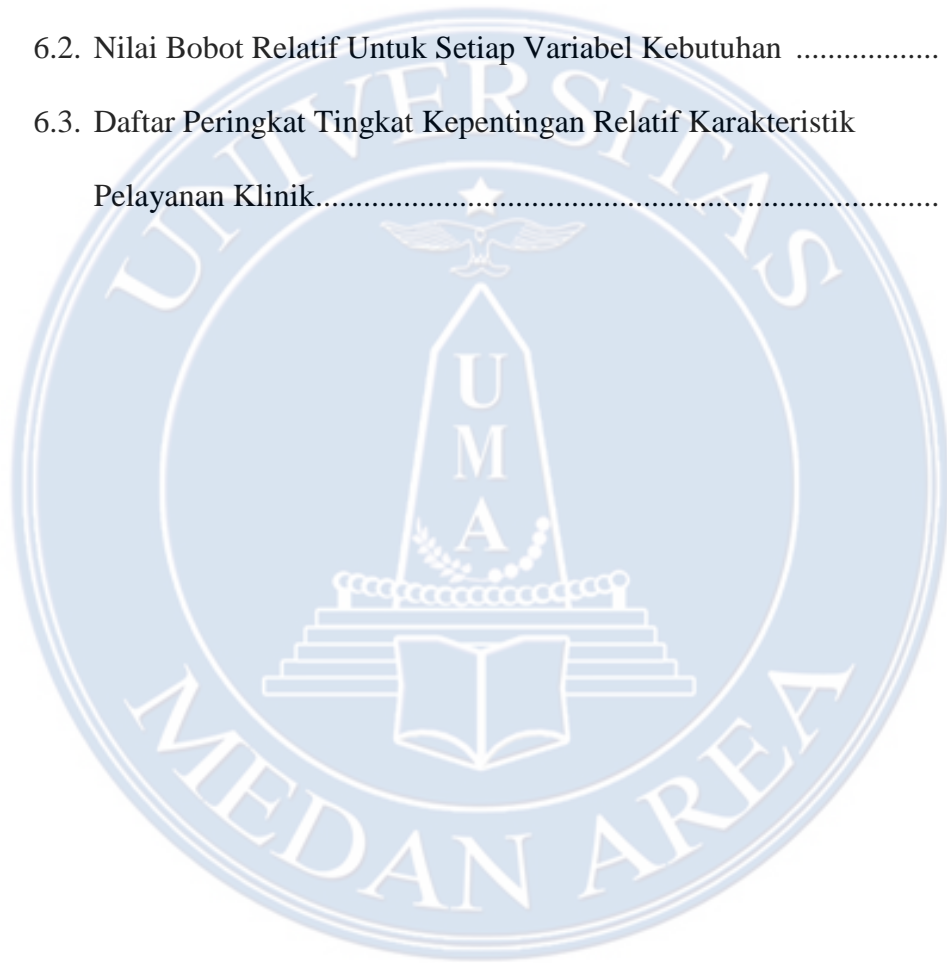
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
3.1. 10 Dimensi Penilaian Konsep Kualitas Pelayanan	III-13
3.2. Contoh Skala <i>Likert</i>	III-37
5.1. Nilai Z Untuk Setiap Kategori Kumulatif.....	V-5
5.2. Tabulasi Transformasi Skala Ordinal Menjadi Skala Interval Untuk Item Pertanyaan 1 (Persepsi Pelanggan).....	V-7
5.3. Nilai Z Untuk Setiap Kategori Kumulatif.....	V-8
5.4. Tabulasi Transformasi Skala Ordinal Menjadi Skala Interval Untuk Item Pertanyaan 1 (Harapan Pelanggan).....	V-10
5.5. Hasil Perhitungan Validitas Persepsi Pelanggan.....	V-11
5.6. Hasil Perhitungan Validitas Ekspektasi (Harapan) Pelanggan	V-13
5.7. Perhitungan Varians Tiap Butir Persepsi Pelanggan	V-14
5.8. Perhitungan Varians Tiap Butir Ekspektasi (Harapan) Persepsi Pelanggan	V-16
5.9. Total Nilai Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.....	V-19
5.10. Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.....	V-20
5.11. Total Nilai Tingkat Kepentingan Variabel Kebutuhan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	V-23

5.12. Penilaian Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Klinik	
Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	V-25
5.13. <i>Fuzzy Number</i> Tingkat Kepuasan	V-26
5.14. <i>Fuzzy Number</i> Tingkat Kepuasan Variabel 1.....	V-27
5.15. Nilai <i>Mean</i> Tingkat Kepuasan Pasien.....	V-27
5.16. Nilai <i>Mean Of Maximum</i> Variabel Kepuasan Pasien.....	V-29
5.17. <i>Fuzzy Number</i> Tingkat Kepuasan	V-30
5.18. <i>Fuzzy Number</i> Tingkat Kepuasan Variabel 1.....	V-31
5.19. Nilai <i>Mean</i> Tingkat Harapan Pasien	V-31
5.20. Nilai <i>Mean Of Maximum</i> Variabel Harapan Pasien.....	V-33
5.21. Nilai <i>Gap</i> Tingkat Pelayanan Dan Tingkat Kepentingan	V-34
5.22. Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Kriteria	V-37
5.23. Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Keseluruhan.....	V-38
5.24. Identifikasi Kebutuhan Pasien	V-42
5.25. Nilai Setiap Variabel Kepentingan Pelayanan Klinik.....	V-43
5.26. Nilai Setiap Variabel Kebutuhan Pasien Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	V-45
5.27. Target Tingkat Kualitas Pelayanan	V-47
5.28. Nilai Rasio Perbaikan Untuk Setiap Variabel Kebutuhan	V-48
5.29. Nilai <i>Sales Point</i> Untuk Setiap Variabel Kebutuhan	V-51
5.30. Hasil Perhitungan Bobot Absolut Untuk Setiap Variabel.....	V-52
5.31. Hasil Perhitungan Bobot Relatif Untuk Setiap Variabel Kebuthan	V-54

5.32. Karakteristik-Karakteristik Pelayanan Yang Dibutuhkan Pihak Klinik Untuk Memenuhi Kebutuhan Pasien.....	V-55
5.33. Perhitungan TKA Untuk Karakteristik Desain Eksterior Dan Interior	V-58
6.1. 5 Besar Nilai Gap Terbesar Per Kriteria.....	VI-3
6.2. Nilai Bobot Relatif Untuk Setiap Variabel Kebutuhan	VI-9
6.3. Daftar Peringkat Tingkat Kepentingan Relatif Karakteristik Pelayanan Klinik.....	VI-11



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2.1. Bagan Organisasi Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat	
Wahida	II-5
3.1. Segitiga Jasa (<i>The Service Triangle</i>).....	III-12
3.2. Model Kualitas Jasa (<i>Gap Model</i>)	III-19
3.3. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan.....	III-25
3.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	III-26
3.5. <i>Triangular Fuzzy Number</i> (TFN).....	III-46
3.6. Fuzzy Set Oleh Chen And Hwang	III-51
3.7. <i>House Of Quality</i>	III-54
4.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	IV-1
4.2. Blok Diagram Prosedur Penelitian.....	IV-8
4.3. Blok Diagram Pengolahan Data.....	IV-9
4.4. Block Diagram Pembangunan Matriks QFD	IV-12
5.1. Fungsi Keanggotaan Tingkat Kepuasan.....	V-26
5.2. Kesenjangan (Gap) Antara Tingkat Pelayanan (Persepsi) Dan Tingkat Kepentingan (Harapan) Pelanggan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.....	V-36
5.3. Nilai <i>Servqual</i> (<i>Gap</i>) Keseluruhan.....	V-38
5.4. Kegiatan Input Output Pelayanan Klinik	V-39
5.5. Matriks Hubungan.....	V-57

