

## Pengukuran customer satisfaction melalui metode servqual pada pelayanan rawat inap rumah sakit santo borromeus Bandung

Handrianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73415&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mencoba menerapkan metode servqual, yang merupakan salah satu alat ukur kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan mutu pelayanan jasa rawat inap di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung.

Dalam penyusunan kerangka konsep penelitian ini sebagai variabel dependen adalah variabel kepuasan menyeluruh yang meliputi harapan dan persepsi responden, dimana tingkat kepuasan dihitung berdasarkan kesenjangan nilai antara keduanya. Sedangkan sebagai variabel independen meliputi variabel mutu pelayanan yang tercakup dari lima dimensi servqual, yaitu tangible, reliabilty, responsiveness, assurance dan empathy.

Metodologi penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian survei secara cross-sectional terhadap 118 responden selama 6 minggu di Instalasi Rawat Inap untuk kelas I,+ sampai dengan Suite. Dimana data yang diperoleh dari hasil penelitian ini kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan metode reliabilitas, korelasi dan regresi, yang kesemuanya menggunakan program perangkat lunak komputer "Statistical Package for Social' Science" ( SPSS I PC + ).

Dari hasil penelitian terlihat bahwa 59,3 % dari responden merasa puas dengan pelayanan rawat inap di rumah sakit. Penggunaan metode servqual sebagai alat ukur kepuasan pelanggan, memperlihatkan adanya hubungan bermakna antara kepuasan menyeluruh responden dengan lima aspek dimensi metode servqual tersebut. Juga metode servqual memperlihatkan adanya kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan pelanggan.

Sebagai kesimpulan dari penelitian ini bahwa alat ukur metode servqual dapat mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan serta unsur pelayanan mana yang memberikan pengaruh besar secara signifikan terhadap kepuasan menyeluruh pelanggan.

Oleh karena itu disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk menggunakan metode servqual dalam melakukan survei pengukuran kepuasan pelanggan. Karena penelitian ini membuktikan bahwa metode servqual dapat digunakan dan efektif untuk diterapkan di rumah sakit didalam mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Sehingga dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk perbaikan-perbaikan baik dari pihak rumah sakit maupun Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas

Indonesia didalam pengukuran kepuasan pelanggan dengan tujuan mendapatkan hasil yang optimal.  
.....The Measurement of Customer Satisfaction by Servqual Method Regarding the in Patient Services of Santo Borromeus Hospital Bandung This research is aimed in applying servqual method, which is a way to measure customer satisfaction related to the quality of in-patient service in Santo Borromeus Hospital Bandung.

The study concept as a dependent variable is considered to be a general satisfaction variable, which comprises expectation and respondent's perception. The satisfaction level is evaluated based on the different between those two points. Whereas, being an independent variable includes the service quality variable, which is also included in five servqual dimensions, Le\_ tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The research methodology was carried out in a survey cross-sectional applied to 118 respondents for six weeks accommodated in first class room up to the suite. The data obtained was the analyzed by using reliability method, correlation and regression, packaged in computer software program call "Statistical Package for Social Science" { SPSSIPC + ).

The research showed us that 59,3 % of the respondents feel satisfied about the hospitalization. The application of servqual method as an instrument to compute the customer satisfaction shows a meaningful relation between a general customer satisfaction and five dimensional aspects of servqual method. The servqual method also indicated that there is a gap between perceptive service and expected service by the customers.

It could thus be concluded that servqual method can be used to identify the service quality and the service elements, it gives a significant effect to the general customer satisfaction. Hence the hospital management division is recommended to use servqual method when doing a survey to measure the customer satisfaction. As the research has proven that servqual method is useable and effective to be applied in a sickbay to measure the patient's satisfaction towards the service quality.

The result obtained from this study is expected to be useful for the improvements of both the hospital and the study of University of Indonesia's post graduate program about the hospital administration to evaluate the customer satisfaction in order to get the optimal result.