

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Venny, L. (2004) dalam penelitian terdahulu menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BNI (Persero) Tbk cabang UGM Yogyakarta terhadap kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui masih adakah tingkat perbedaan (*Gap*) antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi pelanggan dan seberapa besar kesenjangan tersebut.

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode SERVQUAL. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah dimensi *tangibles* sebesar (-0,31), dimensi *reliability* (-0.37), dimensi *responsiveness* (-0.46), dimensi *assurance* (-0,33), dimensi *emphaty* (-0,35).

Rani, L. (2005) dengan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Jasa di Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)", mengembangkan tujuan penelitiannya dengan melihat apakah terdapat perbedaan tanggapan antara kualitas pelayanan yang diterima apabila dilihat dari karakteristik responden. Karakteristik yang digunakan disini adalah tingkat pendidikan, besarnya pendapatan perbulan dan jarak tempuh dari rumah responden ke rumah sakit.

Tamba (2005) dengan penelitiannya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Gap (Studi Kasus di Stasiun Tugu Yogyakarta)" menganalisis kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI Yogyakarta terhadap kepuasan penumpang dan mengetahui gap yang terjadi (*gap 5*), serta menganalisis *gap-gap* pendukung terjadinya *gap 5* yaitu *gap 1 - gap 4*. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

2.2. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini

Perbedaan objek penelitian saat ini dengan penelitian Tamba adalah pada penelitian saat ini objek yang diteliti meliputi pelanggan K.A Taksaka, Pihak manajemen serta karyawan bagian operasi dan pemasaran Stasiun Tugu, Pihak manajemen serta karyawan bagian operasi dan pemasaran Stasiun Gambir. Sedangkan pada penelitian Tamba objek yang diteliti meliputi penumpang kelas bisnis (K.A Senja Utama Yogya, K.A Senja Utama Solo, K.A Fajar Utama Yogya), Pihak manajemen serta karyawan bagian operasi dan pemasaran Stasiun Tugu.

Di samping itu pada penelitian saat ini penulis ingin mengembangkan metode yang digunakan yaitu dengan metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis*.

Tabel 2.1. Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang

	Venny (2004)	Rani (2005)	Tamba (2005)	Penelitian Saat Ini (2007)
Obyek Penelitian	Pelanggan Bank BNI cabang UGM Yogyakarta	Pasien instalasi rawat jalan rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta	Penumpang Kelas bisnis (KA Senja Utama Yogya, KA Senja Utama Solo, Fajar Utama Yogya)	Pelanggan K.A Taksaka
Ukuran Sampel	150	100	180	200
Tujuan Penelitian	Mengetahui apakah ada kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BNI cabang UGM	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian instalasi rawat jalan rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta dan seberapa besar kesenjangan tersebut. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI dengan kualitas pelayanan yang diminta oleh penumpang kelas bisnis di Stasiun Tugu. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengetahui kualitas pelayanan K.A Taksaka berdasarkan besarnya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan serta persepsi pihak penyedia jasa yakni PT .Kereta Api (Persero)

	<p>dan seberapa besar kesenjangan tersebut</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui masih terdapat perbedaan tanggapan terhadap dimensi perceived quality pelayanan instalasi rawat jalan RS. Panti Rapih bila ditinjau dari segi pendapatan pasien perbulan, tingkat pendidikan pasien, dan jarak tempuh rumah pasien dengan RS. Panti rapih 		
--	--	--	--	--