



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Diterima

24 SEP 2007

Inventarisasi : 637/IT1/Hd.9/2007

Klasifikasi : RJ 658.B3 Pur 07

Subyek : Marketing Research



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

**IDENTIFIKASI PREFERENSI JASA PELAYANAN MEDIS
DENGAN ANALISIS CONJOINT
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



**Disusun Oleh :
Maria Purwantono
03 06 03676**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**IDENTIFIKASI PREFERENSI JASA PELAYANAN MEDIS
DENGAN ANALISIS CONJOINT
(Studi Kasus di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta)**

Disusun Oleh:
Maria Purwantono (NIM: 03 06 03676)

Dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal: 3 September 2007

Pembimbing I,



(Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T.)

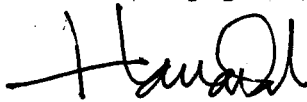
Pembimbing II,



(V. Ariyono, S.T., M.T.)

Tim Penguji:

Penguji I,



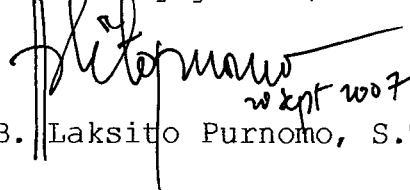
(Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T.)

Penguji II,



(Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D.)

Penguji III,


20 sept 2007

(B. Laksito Purnomo, S.T.)

Yogyakarta, 3 September 2007
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri



Dekan,



(Paulus Mulyono, S.T., M.T.)

HALAMAN PERSEMBAHAN



*"We don't remember days... We remember moments...
Make moments worth remembering"*

*"If you fill your heart with regrets of yesterday and the worries of tomorrow, you
have no today to be thankful for"*

*Dignity and Praise to :
Lord Jesus Christ for strength, blessing, and love*

*Dedicated to :
My Lovely Daddy Mr. Tonny Purwantono
My Lovely Mommy Mrs. Tonny Purwantono
My Sista Ms. Candani Dewi Dian Purwantono
My Uncle Mr. Harsono Jong
All my family & all my friend*

KATA PENGANTAR

Syukur dan kemuliaan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas segala tuntunan, berkat dan kekuatan yang senantiasa diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul "Identifikasi Preferensi Jasa Pelayanan Medis pada Rumah Sakit Bethesda dengan Analisis Conjoint" dengan baik.

Tugas Akhir ini ditulis guna memenuhi prasyarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan banyak masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Bapak Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Parama Kartika Dewa SP, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
3. Bapak Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing, memberikan saran dan referensi yang sangat berguna bagi Penulis.
4. Bapak V. Ariyono, S.T., M.T., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran-saran, dan referensi yang sangat berguna bagi Penulis.

5. Bapak Dr. Sugianto, Sp.S., M.Kes., PhD., selaku Direktur RS Bethesda atas kesempatan penelitian yang diberikan kepada Penulis.
6. Ibu Nuri selaku Kepala Humas dan Pemasaran RS Bethesda beserta staf, Bapak Ipung selaku Ketua Pasmarsa beserta staf, Kepala Instalasi Rawat Inap beserta staf, Kepala Instalasi Rawat Jalan beserta staf, serta seluruh perawat, karyawan, staf RS Bethesda yang telah membantu Penulis selama melakukan penelitian Tugas Akhir di RS Bethesda.
7. My Good Daddy you're strongest one I'm proud to be your daughter, My Lovely Mommy it's great to be part of your life Mom, My Sweetiest Sista great!!! your ignorance have made me weep and laughed, and for My Uncle The Patient Man, you've taught me lot of matter. In essence, there's no word besides thanks for all of your support, spirit, affection, and prayer which never stop for me, you're all the best I've confessed to own.
8. Teman-teman TI'03 seperjuangan, especially *The Soulmate*, Callista, Diana, Anna, Feby, Anton, thanks atas persahabatan, motivasi, nasehat, bantuan, dan perhatian kalian selama ini.
9. Semua pihak yang ikut memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan memerlukan kritik dan saran sebagai input

yang membangun. Harapan Penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya mahasiswa Teknik Industri.

Apabila ada kalimat yang kurang berkenan dalam penulisan Tugas Akhir ini, Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, 28 Agustus 2007

Hormat Saya,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	2
1.5. Metodologi Penelitian	2
1.6. Sitematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Penelitian Sekarang	10
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1. Definisi Jasa	12
3.2. Karakteristik dan Klasifikasi Jasa ..	13
3.3. Definisi Atribut dan Kepercayaan Konsumen tentang Atribut Produk	15
3.4. Brainstorming	17

3.5. Diagram Afinitas (Affinity Diagram) .	17
3.6. Pengelompokan <i>Facility</i> dan <i>Service</i> ..	18
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	18
3.8. Uji Kecukupan Data	20
3.9. Analisis Conjoint	20
3.10. Tahapan Analisis Conjoint	21

BAB IV PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

4.1. Profil Perusahaan	26
4.2. Data	33
4.3. Identifikasi Atribut Penelitian	34
4.4. Penentuan Alat dan Teknik Pengumpulan Data	35
4.5. Penentuan Skala Pengukuran	35
4.6. Penentuan Sampel dan Objek Penelitian	36
4.7. Kuesioner	36
4.8. Pengkodean Atribut	38
4.9. Data Karakteristik Responden	41

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Atribut-Atribut Pelayanan Medis	47
5.2. Diagram Afinitas Atribut-Atribut Pelayanan Medis	50
5.3. Uji Kecukupan Data	50
5.4. Uji Validitas	52
5.5. Uji Reliabilitas	56
5.6. Hasil Stimuli (Kombinasi) <i>Service</i> ...	57
5.7. Hasil Stimuli (Kombinasi) <i>Facility</i> ..	61
5.8. Hasil Analisis Conjoint (<i>Service</i>) ...	64

5.9. Hasil Kombinasi Atribut-Atribut <i>Service</i> Menurut Preferensi Konsumen .	71
5.10. Hasil Analisis Conjoint (<i>Facility</i>) .	72
5.11. Hasil Kombinasi Atribut-Atribut <i>Facility</i> Menurut Preferensi Konsumen	78
5.12. Evaluasi Penelitian	79

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	82
6.2. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	11
Tabel 4.1. Fasilitas pelayanan RS Bethesda	30
Tabel 4.2. Kode level atribut (<i>Service</i>)	38
Tabel 4.3. Kode level atribut (<i>Facility</i>)	40
Tabel 5.1. Atribut-atribut hasil <i>brainstorming</i>	47
Tabel 5.2. Hasil uji kecukupan data (<i>Service</i>)	51
Tabel 5.3. Hasil uji kecukupan data (<i>Facility</i>)	51
Tabel 5.4. Hasil uji validitas citra pelayanan	52
Tabel 5.5. Hasil uji validitas efisiensi tindakan ..	53
Tabel 5.6. Hasil uji validitas sikap dan perilaku ..	53
Tabel 5.7. Hasil uji validitas efektivitas interaksi	54
Tabel 5.8. Hasil uji validitas akses	54
Tabel 5.9. Hasil uji validitas lingkungan fisik dan non fisik	55
Tabel 5.10. Hasil uji validitas fitur pelayanan	55
Tabel 5.11. Hasil uji reliabilitas (<i>Service</i>)	56
Tabel 5.12. Hasil uji reliabilitas (<i>Facility</i>)	56
Tabel 5.13. Atribut dan level atribut <i>service</i>	57
Tabel 5.14. Stimuli atribut-atribut <i>service</i>	59
Tabel 5.15. Atribut dan level atribut <i>facility</i>	61
Tabel 5.16. Stimuli atribut-atribut <i>facility</i>	63
Tabel 5.17. Ringkasan hasil analisis conjoint <i>Service</i>	69
Tabel 5.18. Preferensi kombinasi atribut-atribut <i>Service</i>	71
Tabel 5.19. Ringkasan hasil analisis conjoint <i>Facility</i>	77
Tabel 5.20. Preferensi kombinasi atribut-atribut <i>Facility</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. <i>Pie chart</i> alamat tempat tinggal responden	41
Gambar 4.2. <i>Pie chart</i> jenis kelamin responden	42
Gambar 4.3. <i>Pie chart</i> usia responden	42
Gambar 4.4. <i>Pie chart</i> tingkat pendidikan terakhir responden	43
Gambar 4.5. <i>Pie chart</i> pekerjaan responden	43
Gambar 4.6. <i>Pie chart</i> rata-rata penghasilan responden per bulan	44
Gambar 4.7. <i>Pie chart</i> jangka waktu sejak pertama kali menggunakan jasa medis RS Bethesda sampai saat ini	44
Gambar 4.8. <i>Pie chart</i> intensitas/frekuensi menggunakan jasa pelayanan medis RS Bethesda dalam kurun waktu 1 tahun Terakhir	45
Gambar 4.9. <i>Pie chart</i> alasan berobat/menggunakan jasa pelayanan medis RS Bethesda	45
Gambar 4.10. <i>Pie chart</i> jasa pelayanan medis yang digunakan	46
Gambar 4.11. <i>Pie chart</i> RS lain yang dipercaya responden untuk mendapatkan tindakan medis	46
Gambar 5.1. Contoh output analisis conjoint (<i>service</i>)	65
Gambar 5.2. Output ringkasan analisis conjoint (<i>service</i>)	68
Gambar 5.3. Contoh output analisis conjoint (<i>facility</i>)	73

Gambar 5.4. Output ringkasan analisis conjoint
(facility) 76



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari RS Bethesda Yogyakarta
- Lampiran 2. Hasil *Brainstorming*
- Lampiran 3. *Affinity Diagram*
- Lampiran 4. *Print Out* Desain Stimuli (Kombinasi) dengan SPSS 13.0
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Data Peringkat Stimuli (Kombinasi) Menurut Responden
- Lampiran 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Uji Kecukupan Data
- Lampiran 9. *Print Out* Hasil Analisis Conjoint Untuk Setiap Responden dan *Summary Output (Service)*
- Lampiran 10. *Print Out* Hasil Analisis Conjoint Untuk Setiap Responden dan *Summary Output (Facility)*

**IDENTIFIKASI PREFERENSI JASA PELAYANAN MEDIS
DENGAN ANALISIS CONJOINT
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA)**

INTISARI

Maria Purwantono (030603676/TI)

Persaingan bisnis di bidang jasa pelayanan kesehatan kini semakin ketat, RS Bethesda mampu berkembang menjadi salah satu rumah sakit swasta terbesar di Yogyakarta. Di balik perkembangan tersebut muncul fakta bahwa identifikasi terhadap preferensi pasien agar kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik, saat ini menjadi jauh lebih penting. Preferensi pada jasa pelayanan medis yang dinyatakan oleh pasien perlu ditanggapi dengan baik, karena penawaran jasa pelayanan medis yang tidak sesuai dengan preferensi pasien akan berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan mendapatkan kombinasi atribut pelayanan medis yang penting untuk dijadikan prioritas sesuai dengan preferensi pasien. Responden penelitian adalah 144 orang responden yang sudah memiliki pengalaman menggunakan jasa pelayanan medis pada RS Bethesda minimal dua kali kunjungan baik untuk berobat rawat jalan atau berobat rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf paramedis (dokter, asisten dokter, perawat) yang terampil, profesional, dan tanggap dalam bertindak; kesiapan paramedis dalam bertindak; sikap dan perilaku dokter yang baik (ramah, sabar, simpatik, hormat, teliti, perhatian); dan adanya interaksi/komunikasi yang efektif antara dokter dengan pasien merupakan preferensi kombinasi atribut *service*. Mudah dan cepat dalam melakukan pendaftaran; fasilitas pemeriksaan tersedia lengkap dan teknologi canggih; dan tersedianya pelayanan medis utama (melayani pengobatan Home Care, menyediakan paket-paket medical check up yang lengkap dan menarik) adalah preferensi kombinasi atribut *facility*.

