

**PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE CRM DAN  
SERVQUAL DI RUMAH SAKIT PANTI RINI KALASAN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Bernadetha Inmas Purnama Sari**

**09 06 05815**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE CRM DAN SERVQUAL DI RUMAH SAKIT PANTI RINI KALASAN**

Disusun oleh:

Bernadetha Inmas Purnama Sari (NIM: 09 06 05815)

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Pada Tanggal: 3 September 2013

Pembimbing I,



(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Tim Penguji :

Penguji I,

Penguji II,



(Baju Bawono, S.T., M.T.)



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

Yogyakarta, 3 September 2013  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



(Ir. Henok G. Indarto, M.Eng., Ph.D.)

*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku (Filipi 4:13)*

*Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadaNya , sebab Ia yang memelihara kamu (1 Petrus 5: 7)*

**But I pray to you, LORD..  
So when the time is right,  
answer me and help me with  
your wonderful love  
-Psalm 69:14-**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan sangat baik. Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa Terima Kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih untuk penyertaan, pendampingan dan kekuatannya di dalam pembuatan Tugas Akhir ini .
2. Bapak Ir.B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan waktu serta pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah banyak membantu dan sangat perhatian selama penulis menempuh perkuliahan.
6. dr. Y. Wibowo Soerahjo, MMR selaku Direktur Rumah Sakit Panti Rini Kalasan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Yoseph Adhiarto S selaku Kepala Seksi Administrasi Rumah Sakit Panti Rini Kalasan atas kesempatan dan bantuan yang banyak diberikan.

8. Seluruh karyawan Rumah Sakit Panti Rini Kalasan, yang sangat ramah dan baik kepada penulis.
9. Keluargaku terkasih, Papa, Mama, Bernard, Dino yang sangat penulis sayangi dan kasihi sepenuh hati, Terima Kasih atas pengorbanan, bantuan, perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
10. Dian Pratama W.P terima kasih untuk semangat, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan. Terima kasih sayang untuk semua saran dan masukannya ☺
11. Teman-teman FTI '09 , teman-teman HMTI angkatan 2009-2010, Angga, Anjario, Titus, Catur, Edo, Lala, Airin, Oka, Galus, Bryan, Edwin terima kasih dukungannya teman.
12. Teman-teman KKN Belu Theo, Sisca, Yudha, Deli, Sari, Bang David, Dewi, Tika, Bayu, Pascalis, Christian, Rini.
13. Teman-teman ADPL yang luar biasa, Surya, Anton, Mita, Sumi, Acong, Ike, Yoga, Wahyu, Marco, Lukas, Rein, Martha, Novi, Mas Doddy, Mas Hesti.
14. Sahabatku yang selalu mendukung dan menjadi motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini , Frisca Irvyani , Lucia Sri Retno P, Margaretha Dyah P. Thx girl for all support.
15. Teman-teman kos , Ryena, Anas, Dita, Virdit, Meishy terimakasih untuk semangat dan perhatiannya.
16. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna untuk semua pihak yang membaca, khususnya bagi mahasiswa Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Metodologi Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	6

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Penelitian Sekarang .....	9

### BAB 3 LANDASAN TEORI

3.1. Customer Relationship Management .....	10
3.2. Konsep Pelanggan .....	16
3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
3.4. Dimensi Kualitas Jasa .....	18
3.5. Loyalitas Pelanggan .....	23
3.6. SERVQUAL .....	26
3.7. Model Kualitas Layanan .....	27
3.8. Kuesioner .....	30

3.9. Penyusunan Skala.....	31
3.10. Uji Validitas.....	34
3.11. Uji Reliabilitas.....	36
3.12. Analisis Data.....	37
3.13. <i>Fishbone Diagram</i> .....	39
<b>BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA</b>	
4.1. Profil Perusahaan.....	40
4.2. Data .....	45
4.3. Penentuan Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
4.4. Penentuan Skala Pengukuran .....	47
4.5. Penentuan Sampel dan Objek Penelitian .....	48
4.6. Instalasi Rawat Jalan .....	48
4.7. Instalasi Rawat Inap .....	49
4.8. Kuesioner .....	50
4.9. Karakteristik Responden .....	51
<b>BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Pengujian Kuesioner.....	57
5.2. Analisis Diskriminan .....	60
5.3. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>CRM</i> .....	61
5.4. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>SERVQUAL</i> .....	63
5.5. Usulan Perbaikan dengan Metode <i>Fishbone</i> .....	71
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	77
6.2. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 1.1.	<i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian ..	5
2.	Gambar 3.1.	Model Kualitas Jasa .....	30
3.	Gambar 4.1.	Alur Pelayanan Pasien .....	46
4.	Gambar 4.2.	Pie Chart Data Responden Poli Umum .....	52
5.	Gambar 4.3.	Pie Chart Usia Poli Umum .....	52
6.	Gambar 4.4.	Pie Chart Tingkat Pendidikan Poli Umum .....	53
7.	Gambar 4.5.	Pie Chart Jenis Kelamin Poli Rawat Inap .....	54
8.	Gambar 4.6.	Pie Chart Usia Poli Rawat Inap ....	55
9.	Gambar 4.7.	Pie Chart Tingkat Pendidikan Poli Rawat Inap .....	55
10.	Gambar 5.1.	<i>FishBone Diagram</i> Atribut T3 .....	73
11.	Gambar 5.2.	<i>FishBone Diagram</i> Atribut E5 dan E7 .....	75



## DAFTAR TABEL

1.	Tabel 4.1. Dimensi <i>CRM</i> .....	47
2.	Tabel 4.2. Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	48
3.	Tabel 5.1. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner (Rawat Inap) .....	57
4.	Tabel 5.2. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner (Poli Umum) .....	58
5.	Tabel 5.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner .....	60
6.	Tabel 5.4. Analisis Deskriptif Pasien Rawat Inap .....	62
7.	Tabel 5.5. Analisis Deskriptif Pasien Rawat Jalan .....	63
8.	Tabel 5.6. Perhitungan <i>GAP</i> 5 untuk Poli Rawat Inap .....	65
9.	Tabel 5.7. Perhitungan <i>GAP</i> 5 untuk Poli Rawat Jalan .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Foto Keadaan Antrian Pasien Pada Bag. Farmasi dan Kassa .....	81
2. Lampiran 2. Foto Pasien Mengantri di Bag. Poli Umum .....	82
3. Lampiran 3. Foto Area Parkir .....	83
4. Lampiran 4. Kuesioner .....	84
5. Lampiran 5. Data Kuesioner CRM .....	94
6. Lampiran 6. Data Frekuensi Tabel Poli Umum .....	95
7. Lampiran 7. Data Frekuensi Tabel Rawat Inap .....	100
8. Lampiran 8. Data Rata-Rata Poli Rawat Inap .....	105
9. Lampiran 9. Data Rata-Rata Poli Umum .....	106
10. Lampiran 10. Data Servqual Rawat Inap .....	107
11. Lampiran 11. Data Servqual Poli Umum .....	108
12. Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas .....	109
13. Lampiran 13. Hasil Uji Validitas .....	114
14. Lampiran 14. Hasil Uji Diskriminan .....	115

## INTISARI

Rumah Sakit Panti Rini Kalasan merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang terletak di Jalan Solo Km. 12,5 Tirtomartani, Kalasan Sleman Yogyakarta 55571. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Rumah Sakit Panti Rini terus melakukan perbaikan secara rutin berdasarkan informasi yang didapat. Untuk menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain, Rumah Sakit Panti Rini harus memiliki strategi bisnis yang cukup kuat untuk mengikat konsumennya untuk tetap loyal dalam pelayanan kesehatan. Permasalahan yang muncul terdapat pada bagian rawat jalan (poli umum) yaitu ruang tunggu pasien pada bagian farmasi dan kassa yang kurang luas, sedangkan pada bagian rawat inap sering mendapat masukan dari pasien, diantaranya pelayanan petugas rumah sakit yang kurang cekatan, empati petugas rumah sakit yang masih kurang, oleh karena itu maka pihak rumah sakit menentukan langkah berikutnya untuk perbaikan rumah sakit.

Dalam penelitian ini analisis kualitas jasa pelayanan Rumah Sakit Panti Rini menggunakan metode *CRM* dan *SERVQUAL*. Metode *CRM* digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan dan kepuasan pasien sudah difokuskan sebagai prioritas. Sedangkan metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui apakah harapan dari pasien dan performansi rumah sakit sudah cukup baik. Berdasarkan metode *CRM* nilai mean rata-rata berada di atas 3 sedangkan untuk metode *SERVQUAL* pada poli rawat inap, *GAP* dimensi *tangible* (-0,94); *reliability* (-0,88); *responsiveness* (-0,03); *assurance* (-0,91); *emphaty* (-0,98) dan untuk poli rawat jalan (umum), *GAP* dimensi *tangible* (-0,72); *reliability* (-0,44); *responsiveness* (-0,37); *assurance* (-0,53); *emphaty* (-0,44).

Atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Fishbone diagram* dan hasil diskusi dengan Kepala Seksi Administrasi adalah T3, E5, dan E7. Usulan perbaikan untuk Rumah Sakit Panti Rini antara lain yaitu adanya perluasan area ruang tunggu, adanya penambahan kursi untuk ruang tunggu farmasi, kassa dan poli umum, tata ulang area parkir, adanya penambahan sekat pada ruang tunggu poli umum, serta untuk area parkir karyawan dan pasien dipisahkan.

Kata kunci : Kualitas Jasa ,*CRM*, *SERVQUAL*, *Fishbone Diagra*