

KATA PENGANTAR

Saat menyelesaikan skripsi ini, kata syukur alhamdulillah yang terucap pertama kali. Dengan seluruh kerendahan hati penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan mewujudkan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik e-Labs PT Rasapala Yayasan Kesehatan PT Telkom” (studi kasus: klinik Jl. Sentot Alibasyah Bandung Tahun 2012).

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mengalami kesulitan dan skripsi ini jauh dari sempurna, namun dengan usaha dan Keyakinan yang sungguh-sungguh akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Selama penyusunan penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dan dorongan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. Endang Sofyan, MBT., selaku dosen pembimbing yang sudah berkenan meluangkan waktu, pikiran, tenaga, memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
2. Bapak Drs. Dadang Iskandar, MM dan Bapak Ir. Tjahjono Djatmiko, MBA., sebagai penguji proposal skripsi yang sudah mengevaluasi dan menyempurnakan rancangan skripsi ini.
3. Ibu Heppy Millanyani, S.SOs., MM dan Ibu Erni Martini, S.Sos., MM, sebagai penguji sidang skripsi yang sudah mengevaluasi dan menyempurnakan skripsi ini.
3. Kalangan Akademi Institut Manajemen Telkom, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika.
4. Telemedika Laboratorium Klinik, PT. Sarana Usaha Sejahtera Insanpalapa (Rasapala) yang telah memberikan bantuan izin dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua, bapak dan ibu tercinta serta kakak dan adik tersayang yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, perhatian, semangat serta dukungan moril dan materil.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang turut membantu penyusunan skripsi sampai selesai.

Terakhir, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan, bantuan yang diberikan kepada penulis dan skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Bandung, Agustus 2013

Penulis,

Arif Rakhman Setiadi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Definisi Jasa.....	10
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3 Kualitas.....	11
2.1.4 Kualitas Jasa	13
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.7 Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
2.5.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Variabel Operasional	24
3.3 Tahapan Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sampel	27
3.4.3 Teknik Sampling	29
3.5 Pengumpulan Data	28
3.5.1 Skala Pengukuran	29
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.3 Uji Regresi Berganda	35
3.7.4 Rancangan Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Karakteristik Responden	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Laboratorium	41
4.2 Hasil Penelitian Rumusan Masalah Deskriptif.....	42
4.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Jasa Pelayanan.....	42
4.2.2 Hasil Penelitian Analisis Deskriptif Kualitas Jasa Pelayanan	52
4.2.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
4.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.4 Teknis Analisis Data	57
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Berganda	57
4.4.2 Analisis Korelasi Ganda	58
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	59

4.4.4	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	60
4.4.5	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
5.2.1	Bagi Telemedika Laboratorium Klinik	65
5.2.2	Bagi Peneliti Berikutnya.....	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Dianggap Relevan.....	15
Tabel 2.2	Penelitian Jurnal Nasional Dan Internasional Terdahulu Yang Dianggap Relevan.....	18
Tabel 3.1	Variabel Operasional	24
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas	30
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	31
Tabel 3.4	Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase.....	33
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 4.1	Hasil Analisis Deskriptif <i>Tangible</i>	42
Tabel 4.2	Hasil Analisis Deskriptif <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif <i>Asurance</i>	49
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif <i>Emphaty</i>	51
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Jasa Pelayanan	52
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.11	Hasil Analisa Koefisien Regresi Berganda.....	57
Tabel 4.12	Hasil Analisa Korelasi Ganda.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji F	60
Tabel 4.15	Hasil Uji T	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Pendaftaran e-Labs Tahun 2011	3
Gambar 1.2	Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Layanan Laboratorium e-Labs Tahun 2011	4
Gambar 1.3	Penilaian Pelanggan Terhadap Proses Pelayanan Makanan e-Labs Tahun 2011	4
Gambar 1.4	Penilaian Pelanggan Terhadap Kebersihan Tahun 2011	5
Gambar 1.5	Penilaian Pelanggan Terhadap Keramahtamahan Petugas e-Labs Tahun 2011	6
Gambar 1.6	Macam-Macam Keluhan Pelanggan e-Labs Tahun 2011	7
Gambar 2.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	26
Gambar 3.2	Garis Kontinum Interpretasi Skor.....	33
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Laboratorium.....	41
Gambar 4.5	Persentase Tingkat Bentuk Fisik Dalam Garis Kontinum	44
Gambar 4.6	Persentase Tingkat Keandalan Dalam Garis Kontinum	46
Gambar 4.7	Persentase Tingkat Daya Tanggap Dalam Garis Kontinum	48
Gambar 4.8	Persentase Tingkat Jaminan Dalam Garis Kontinum	50
Gambar 4.9	Persentase Tingkat Emphaty Dalam Garis Kontinum	52
Gambar 4.10	Persentase Tingkat Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Garis Kontinum	53
Gambar 4.11	Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Garis Kontinum	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 3 Jawaban responden
- Lampiran 4 Hasil analisis data