

ANALISIS KUALITAS JASA PADA LABORATORIUM FERTILABS CABANG SURABAYA

TESIS

OLEH :

MATHIAS YONATHAN IRENEUS MUNIP, S.E.
NIM : 8112402022



No. INDUK	1469/06
TGL TERIMA	19-05-2006
BAGIAN	MM
KODI H	
No. BUKU	MM MUR 9-1
KCP. ME	(satu)

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
DESEMBER 2005

**ANALISIS KUALITAS JASA PADA LABORATORIUM FERTILABS
CABANG SURABAYA**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
dalam menyelesaikan program Magister
Manajemen**

OLEH

**MATHIAS YONATHAN IRENEUS MUNIP, S.E.
NIM: 8112402022**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
DESEMBER 2005**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Tesis Oleh Mathias Yonathan Ireneus Munip ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Surabaya, 28 November 2005

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, reading "Bobby Oedy P. Soepangkat" with a horizontal line extending to the right.

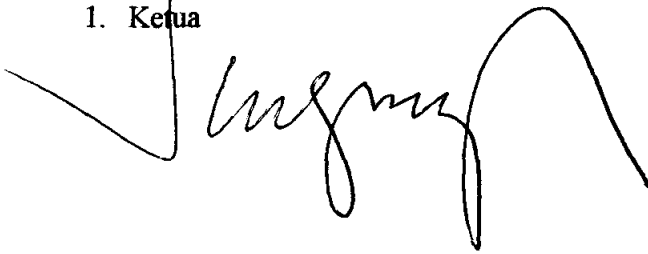
(Ir. Bobby Oedy P. Soepangkat, MSc., Ph.D.)

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Tesis ini telah diuji dan dinilai
Oleh Panitia Penguji pada
Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya
Pada 15 Desember 2005

Panitia Penguji

1. Ketua



(Prof. Dr. Soedjono Abipraja)

2. Sekretaris



(Ir. Bobby Oedy P. Soepangkat, MSc., Ph.D.)

3. Anggota

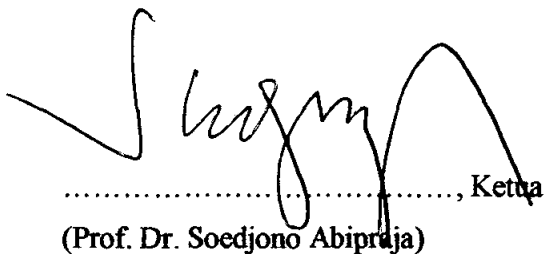


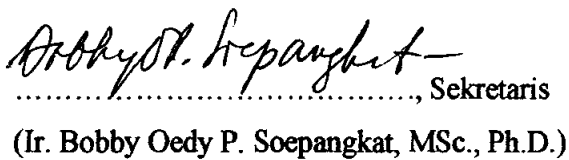
(Y.B. Budi Iswanto, Ph.D.)

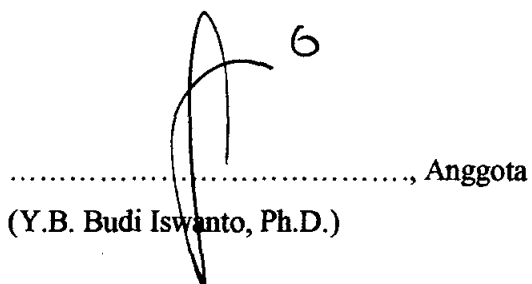
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

Tesis Oleh Mathias Yonathan Ireneus Munip ini telah dipertahankan di
depan dewan penguji pada tanggal 15 Desember 2005.

Dewan Penguji

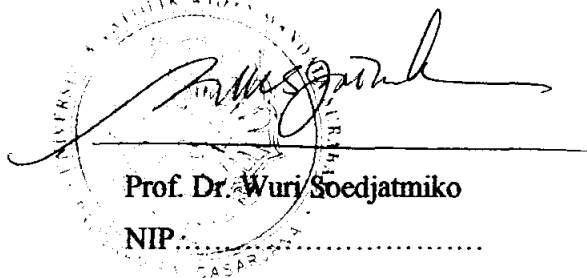

....., Ketua
(Prof. Dr. Soedjono Abipruja)


....., Sekretaris
(Ir. Bobby Oedy P. Soepangkat, MSc., Ph.D.)


....., Anggota
(Y.B. Budi Iswanto, Ph.D.)

Mengetahui,

Direktur PPS


.....
Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko
NIP.

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Pada Laboratorium FertiLabs Cabang Surabaya”. Selama penyusunan tesis ini, tidaklah terlepas dari berbagai hambatan, namun berkat usaha dan kemauan yang keras serta dukungan dari pembimbing maupun berbagai pihak sehingga kesulitan dalam penyusunan tesis ini dapat diatasi.

Penulis juga berterimakasih karena diberi kesempatan untuk menuangkan ide-ide serta pemikiran penulis dalam bentuk tesis sebagai sarana bagi perkembangan pengetahuan penulis pribadi dan bahan referensi bagi pembaca.

Penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan dan juga semangat dari berbagai pihak demi terselesaikannya tesis ini sehingga pantas bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandala, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjadi civitas akademi Universitas Katolik Widya Mandala.
2. Seluruh Dewan Penguji yaitu Bapak Prof. Dr. Soedjono Abipraja (selaku Ketua Dewan Penguji), Bapak Ir. Bobby Oedy P. Soepangkat, MSc., Ph.D. (selaku sekretaris Dewan Penguji), dan Bapak Y.B. Budi Iswanto, Ph.D. (selaku anggota Dewan Penguji).
3. Bapak Ir. Bobby Oedy P. Soepangkat, MSc., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah menyempatkan sebagian waktu disela-sela kesibukan beliau guna memberi pengarahan sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen pengajar di Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang secara langsung maupun tidak langsung, telah memberikan masukan dan juga arahan bagi penulis dalam proses penyusunan tesis ini.

5. Seluruh staff administrasi, terutama Sdri. Vivi, Sdri. Novi, dan Sdr. Hari yang tidak pernah bosan memberikan bantuan kepada penulis.
6. Seluruh staff perpustakaan Pasca Sarjana yang dengan penuh keramahan membantu penulis dalam mencari literature-literatur yang dibutuhkan untuk penyusunan tesis ini.
7. Kedua orang tua dan juga saudara dari penulis yang selalu memberikan semangat serta dukungan yang besar bagi penulis baik secara materiil maupun non materiil.
8. Om Aucky dan Tante Devi, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan bagi penulis untuk menggunakan laboratorium FertiLabs Cabang Surabaya sebagai obyek untuk pembuatan tesis.
9. Oma Willy Lahey, yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesisnya.
10. Yeanny, S.H., M.Kn., atas dorongan dan doanya dalam keberhasilan studi penulis.
11. Sahabat-sahabat saya, Nico, Yohanes, Candra, Heri, Elly, Katrin, Lidya, Ratna, dan yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi dorongan dan semangat.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini.

Semoga kasih dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimpal dari-Nya. Harapan penulis, semoga tesis ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang bermanfaat bagi pembaca nantinya.

Surabaya, 15 Desember 2005

Penulis

Mathias Yonathan Ireneus Munip, S.E.

ABSTRAK

Abstrak

Didalam dunia kesehatan, peranan dari laboratorium sangatlah penting. Oleh karena itu, FertiLabs sebagai salah satu laboratorium yang bergerak dalam layanan jasa pengujian tingkat kesuburan (fertilitas), harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) antara apa yang diharapkan (ekspektasi) dengan apa yang dirasakan (persepsi) pasien sebagai pengguna layanan FertiLabs. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna (pasien); bagaimana ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan FertiLabs cabang Surabaya; apakah terdapat kesesuaian antara ekspektasi dengan persepsi pasien; dan apabila terdapat ketidaksesuaian, atribut kepuasan apakah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui analisis pengukuran Gap 5 pada lima dimensi *servqual* yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk menentukan pasien yang dijadikan sampel, digunakan teknik *non probability sampling* dengan spesifikasi *purposive sampling* secara proporsional. Kuesioner disebarakan kepada pasien yang dijadikan sampel dan mengunjungi FertiLabs pada bulan September sampai dengan November 2004. Data yang diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya di uji validitasnya dan reliabilitasnya. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menggunakan uji deskriptif, uji tanda (*sign*), dan uji faktor. Hasilnya kemudian digambarkan pada diagram Kartesius.

Setelah data dianalisis, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan (ekspektasi) dengan apa yang dirasakan (persepsi) pasien sebagai pengguna jasa laboratorium untuk empat dimensi *servqual*. Urutan kesenjangan dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah dimensi *tangibles* (penerangan ruangan, kesopanan dan kerapian seragam paramedis), dimensi *reliability* (informasi hasil pemeriksaan laboratorium), dimensi *responsiveness* (sikap dokter), dan dimensi *assurance* (keramahmataman, penjelasan yang diberikan oleh paramedis, tenaga medis dan karyawan).

Kata kunci: dimensi *servqual*, kesenjangan (*gap*), ekspektasi, dan persepsi.

Abstract

In the world of health, a laboratory has an important role. Therefore, FertiLabs as one of the laboratories that focus on fertility services, should preserve and increase its service quality to prevent the rise of any gaps between what is expected (expectations) and what is perceived (perception) by patients as the FertiLabs users. This study is conducted in order to know how the characteristic of the user (patients) is; how their expectation and perception towards the service given by FertiLabs, at Surabaya branch; is there any difference between patient expectation and perception (gap 5); and if there's any difference, which attribute that should be given the priority of repair.

The technique that had been used to determine which patient should be the sample, was non probability sampling specifically proportional purposive sampling. The questioner was given to the patient who came to FertiLabs in the month of September until November 2004. After the data collected, furthermore it's analyzed using validity and reliability test. The next are descriptive test, sign test, and factor test. The result was shown at cartesian diagram.

After being analyzed, the result shown that there was a difference between what is expected (expectation) and what is perceived (perception) by the patients as the laboratory service user in four servqual dimensions. The gap ranks from the most one to the last one are: tangibles (the room lightning, the politeness and the cleanness of paramedics uniforms), reliability (the result of laboratory examination), responsiveness (doctors attitude), and assurance (hospitality, the explanation that given by paramedics, medical officer and employee).

Key words: *servqual dimensions, gap, expectation, and perception.*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing Tesis.....	iv
Halaman Penetapan Panitia Penguji Tesis.....	v
Halaman Persetujuan Dan Pengesahan Tesis.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Abstrak.....	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel.....	xvi
BAB 1 – PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Batasan Masalah dan Asumsi.....	4
1.5.1. Batasan Masalah.....	4
1.5.2. Asumsi.....	5
BAB 2 – TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Jasa.....	6

2.1.1.	Pengertian Jasa.....	6
2.1.2.	Karakteristik Jasa.....	6
2.2.	Kualitas.....	9
2.2.1.	Pengertian Kualitas.....	9
2.2.2.	Dimensi Kualitas.....	10
2.3.	Kualitas Jasa.....	11
2.4.	Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5.	Dimensi <i>Servqual</i>	13
2.6.	Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	15
BAB 3 – KERANGKA KONSEPTUAL.....		19
BAB 4 – METODE PENELITIAN.....		21
4.1.	Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	22
4.2.	Tinjauan Kepustakaan.....	23
4.3.	Penentuan Populasi dan Pengambilan Sampel.....	23
4.3.1.	Metode Pengambilan Sampel.....	24
4.4.	Penentuan Atribut.....	25
4.5.	Pembuatan Kuesioner.....	27
4.6.	Pengolahan dan Analisis Data.....	29
4.6.1.	Data Statistik.....	29
4.6.2.	Uji Validitas.....	32
4.6.3.	Uji Reliabilitas.....	33
4.6.4.	Uji Deskriptif.....	34
4.6.5.	Uji Tanda (<i>Sign</i>) untuk Dua Sampel Berpasangan.....	34
4.6.6.	Uji Faktor.....	36

4.7.	Simpulan dan Saran.....	37
BAB 5 – ANALISIS HASIL PENELITIAN.....		38
5.1.	Data Penelitian.....	38
5.2.	Analisis dan Hasil Penelitian.....	38
5.3.	Uji Validitas.....	38
5.3.1.	Uji Validitas – Ekspektasi dan Persepsi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	39
5.3.2.	Uji Validitas – Ekspektasi dan Persepsi Responden (Total Responden).....	41
5.4.	Uji Reliabilitas.....	42
5.4.1.	Uji Reliabilitas – Ekspektasi dan Persepsi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	43
5.4.2.	Uji Reliabilitas – Ekspektasi dan Persepsi Responden (Total Responden).....	43
5.5.	Uji Deskriptif.....	44
5.5.1.	Uji Deskriptif – Penilaian Ekspektasi Responden.....	44
5.5.2.	Uji Deskriptif – Penilaian Persepsi Responden.....	45
5.6.	Uji Tanda (<i>Sign</i>) untuk Dua Sampel Berpasangan.....	46
5.7.	Uji Faktor.....	47
5.7.1.	Uji Faktor – Ekspektasi Responden.....	48
5.7.2.	Uji Faktor – Persepsi Responden.....	48
5.8.	Diagram Kartesius.....	49
BAB 6 – PEMBAHASAN.....		54
6.1.	Uji Validitas.....	54

6.1.1. Uji Validitas – Ekspektasi dan Persepsi	
Responden (<i>Test Pilot</i>).....	54
6.1.2. Uji Validitas – Ekspektasi dan Persepsi	
Responden (Total Responden).....	54
6.2. Uji Reliabilitas.....	55
6.2.1. Uji Reliabilitas – Ekspektasi dan Persepsi	
Responden (<i>Test Pilot</i>).....	55
6.2.2. Uji Reliabilitas – Ekspektasi dan Persepsi	
Responden (Total Responden).....	55
6.3. Uji Deskriptif.....	55
6.3.1. Uji Deskriptif – Penilaian Ekspektasi dan	
Persepsi Responden.....	55
6.4. Uji Tanda (<i>Sign</i>) untuk Dua Sampel Berpasangan.....	56
6.5. Uji Faktor.....	56
6.5.1. Uji Faktor – Ekspektasi Responden.....	56
6.5.2. Uji Faktor – Persepsi Responden.....	57
6.6. Diagram Kartesius.....	58
BAB 7 – SIMPULAN DAN SARAN.....	61
7.1. Simpulan.....	61
7.2. Saran.....	62
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	64
Lampiran.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Empat Karakteristik Jasa.....	7
Gambar 2.2. Model Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	19
Gambar 4.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	21
Gambar 5.1. Diagram Kartesius Dimensi Tangible.....	51
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Dimensi Reliability.....	52
Gambar 5.3. Diagram Kartesius Dimensi Responsiveness.....	52
Gambar 5.4. Diagram Kartesius Dimensi Assurance.....	53
Gambar 5.5. Diagram Kartesius Dimensi Emphaty.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.	Uji Validitas Berdasarkan Ekspektasi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	39
Tabel 5.2.	Uji Validitas Berdasarkan Persepsi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	40
Tabel 5.3.	Uji Validitas Berdasarkan Ekspektasi Responden (Total Responden).....	41
Tabel 5.4.	Uji Validitas Berdasarkan Persepsi Responden (Total Responden).....	41
Tabel 5.5.	Uji Reliabilitas Berdasarkan Ekspektasi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	43
Tabel 5.6.	Uji Reliabilitas Berdasarkan Persepsi Responden (<i>Pilot Test</i>).....	43
Tabel 5.7.	Uji Reliabilitas Berdasarkan Ekspektasi Responden (Total Responden).....	43
Tabel 5.8.	Uji Reliabilitas Berdasarkan Persepsi Responden (Total Responden).....	44
Tabel 5.9.	Uji Deskriptif Berdasarkan Penilaian Ekspektasi Responden.....	44
Tabel 5.10.	Uji Deskriptif Berdasarkan Penilaian Persepsi Responden.....	45
Tabel 5.11.	Uji Tanda (<i>Sign</i>) Pada Dimensi <i>Servqual</i>	46
Tabel 5.12.	Uji Faktor Berdasarkan Ekspektasi Responden.....	48

Tabel 5.13.	Uji Faktor Berdasarkan Persepsi Responden.....	48
Tabel 5.14.	Koordinat Variabel Kesesuaian Antara Ekspektasi dan Persepsi Pada Masing-Masing Dimensi <i>Servqual</i> Terhadap Pelayanan Laboratorium FertiLabs.....	50
Tabel 6.1.	Daftar Ranking <i>Loading Factor</i> Berdasarkan Ekspektasi Responden.....	56
Tabel 6.2.	Daftar Ranking <i>Loading Factor</i> Berdasarkan Persepsi Responden.....	57
Tabel 6.3.	Posisi Masing-masing 22 Atribut Antara Ekspektasi dan Persepsi dalam Diagram Kartesius.....	58