

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI  
POLIKLINIK RUMAH SAKIT ROYAL SURABAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVQUAL*  
DAN TRIZ**



**Disusun oleh:**

**ANGELINE LYDIA NATALIA**

**5303012008**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT ROYAL SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL DAN TRIZ”** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama Lengkap : Angeline Lydia Natalia

NRP : 5303012008

Tanggal Ujian : 26 Januari 2016

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 29 Januari 2016

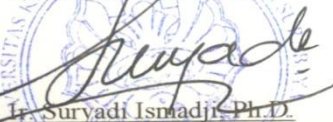
Ketua Dewan Penguji,



Ig. Jaka Mulyana, STP., MT.

NIK. 531.98.0325

Dekan Fakultas Teknik,



Ig. Suryadi Ismadji, Ph.D.

NIK. 521.93.0198

Ketua Jurusan Teknik Industri,



Ig. Jaka Mulyana, STP., MT.

NIK. 531.98.0325

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama Lengkap : Angeline Lydia Natalia

NRP : 5303012008

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT ROYAL SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL DAN TRIZ”** untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Januari 2016





**PERNYATAAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini,

- \* Nama lengkap : Angeline Lydia Natalia
- \* Nomor pokok : 5303012008
- \* Jurusan : Teknik Industri
- \* Alamat tetap/asal : Sukorejo Indah 44-22, Sidoarjo
- \* No. telepon : 085853972694 (sesuai alamat tetap/asal)
- \* Judul skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan di Poliklinik RS. Royal Surabaya dengan menggunakan Integrasi Servqual dan TRU
  
- \* Tanggal ujian (tulus) : 26 Januari 2016
- \* Nama pembimbing I : Dian Retno Sari Dewi, ST, MT
- \* Nama pembimbing II : Martius Edu Sianto, ST, MT

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi untuk pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan & fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/menyetujui :  
 Pembimbing I,

Dian Retno Sari Dewi, ST, MT  
 NIK. 531.97.0298

Surabaya, 29 Januari 2016  
 Yang membuat pernyataan,



Angeline Lydia Natalia  
 NRP. 5303012008

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK RUMAH SAKIT ROYAL SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL, KANO, DAN TRIZ”** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama Lengkap : Angeline Lydia Natalia

NRP : 5303012008

Tanggal Ujian : 26 Januari 2016

dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 29 Januari 2016

Dosen pembimbing I,

Dosen pembimbing II,



Dian Retno Sari Dewi, ST., MT.  
NIK. 531.97.0298



Martinus Edy Sianto, ST., MT.  
NIK. 531.98.0305

## ABSTRAK

Harapan masyarakat perkotaan akan fasilitas kesehatan yang lebih baik akan terus meningkat dari waktu ke waktu. Dengan demikian semakin menimbulkan persaingan dikalangan industri penyedia layanan kesehatan, khususnya bagi Rumah Sakit Royal Surabaya sebagai rumah sakit baru di Surabaya. Oleh karena itu, timbul gagasan untuk melakukan riset pada pasien poliklinik rumah sakit Royal Surabaya dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan diantaranya adalah *servqual*, *path analysis* dan TRIZ. Hasilnya didapatkan sebanyak 15 variabel diantara 30 variabel atribut pelayanan masih memiliki nilai kesenjangan negatif. Kelima dimensi *servqual* yang ada memiliki pengaruh langsung ataupun tidak langsung, secara positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan *word of mouth*. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dengan *problem solving* metode TRIZ, dan hasil yang didapat diantaranya perlu dilakukan penambahan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan, perbaikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik para karyawan dan tenaga medis, memberikan pelatihan dan training jika diperlukan, pembagian tugas yang terorganisir, serta perubahan beberapa pelayanan agar menjadi lebih mudah dan lancar.

Kata Kunci: *Servqual*, *path analysis*, TRIZ.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat dan kebaikannya selama ini, khususnya atas terselesainya skripsi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Poliklinik Rumah Sakit Royal Surabaya dengan Menggunakan Integrasi Servqual dan TRIZ. Proses terselesainya skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang terlibat secara langsung dengan penulis. Sehingga pada kesempatan ini, penulis dengan segala hormat ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang mendukung, kepada :

1. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, Ph.D., Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Skripsi.
2. Bapak Ig. Joko Mulyono, STP., MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk Skripsi ini dan memberi semangat untuk segera lulus.
3. Ibu Dian Retno Sari Dewi, ST., MT. selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memperhatikan dan mengarahkan penulis. Serta atas segala informasi, ide dan pengetahuannya di bidang Riset Pemasaran.
4. Bapak Martinus Edy S, ST., MT selaku Pembimbing II yang terus menerus memberikan dukungan, saran dan pengetahuannya.
5. Para Dosen Jurusan Teknik Industri Widya Mandala yang selama ini memberi pembelajaran yang sangat berguna dalam menambah ilmu penulis.

6. Dokter Ayunda, selaku perwakilan dan pembimbing dari pihak manajemen poliklinik RS.Royal Suarabaya yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dengan baik dan memberikan saran selama proses pembuatan skripsi.
7. Cece Dewi Aprillia, selaku apoteker poliklinik RS. Royal Surabaya yang sudah mengusulkan ide dan memberikan banyak bantuan dalam proses awal terbentuknya skripsi.
8. Keluarga tercinta, mama, iik, koko, dan adik, yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, khususnya doa yang selalu diucapkan demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan 2012 yang terus mendukung dan memberi semangat. Terimakasih atas persahabatan yang tidak akan terlupakan selama hampir empat tahun di WM Kalijudan.
10. Serta semua pihak yang membantu secara langsung maupun tak langsung; karena keterbatasan tempat, tak dapat disebutkan satu per satu.

Inti dalam penyusunan Skripsi yang bertemakan riset pemasaran dalam sebuah industri jasa ini adalah ingin mempelajari bahwa ilmu industri bukan hanya dapat diterapkan di industri manufaktur saja, ilmu industri cakupannya sangatlah luas. Dengan pengolahan data menggunakan integrasi servqual dan TRIZ penulis sangat mengharapkan semoga hasilnya dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan di poliklinik rumah sakit Royal Surabaya.

Akhir kata, sama halnya dengan peribahasa tak ada gading yang tak retak, Skripsi ini juga masih jauh dari kata sempurna. Namun dibalik kekurangannya, semoga Skripsi ini tetap bermanfaat dan dapat memberikan



informasi bagi para pembaca. Semoga pula dapat menginspirasi untuk penelitian sejenis berikutnya.

Surabaya, 29 Januari 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Jasa .....	7
2.1.1 Pengertian Jasa .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Harapan / Ekspektasi Pelanggan .....	9
2.3 Persepsi Pelanggan .....	10
2.4 Kualitas Pelayanan ( <i>Servqual</i> ) .....	12

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan ( <i>Servqual</i> ).....	12
2.4.2 Dimensi <i>Servqual</i> .....	12
2.4.3 Kesenjangan Kualitas Jasa .....	14
2.5 Kepuasan Konsumen .....	15
2.6 <i>Customer loyalty</i> pada Rumah Sakit .....	16
2.7 <i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	17
2.8 Pengukuran Faktor Kepuasan Pelanggan .....	18
2.8.1 Desain Kuesioner.....	18
2.8.2 Jenis-Jenis Skala Data.....	18
2.8.3 Skala Likert .....	19
2.8.4 Metode Sampling.....	19
2.8.5 Penentuan Jumlah Sampel .....	20
2.8.6 Uji Validitas .....	22
2.8.7 Uji Reliabilitas.....	23
2.8.8 Uji Kesenjangan (Gap).....	25
2.9 <i>Path Analysis</i> .....	26
2.10 Metode TRIZ .....	26
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Sumber Data .....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Penentuan Alat Ukur .....	33
3.5 Penyusunan Kuesioner .....	34
3.6 Tahap Pengumpulan Data .....	37
3.6.1 Penyusunan dan Penyebaran Pra-kuesioner .....	37
3.6.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Resmi .....	37

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Alat Ukur .....	38
3.8 Tahap Pengolahan dan Analisis .....	39
3.9 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	40
<b>BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA ....</b>	<b>42</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas pre kuesioner .....	42
4.1.1 Uji Validitas Pra-Kuesioner .....	42
4.1.2 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner .....	46
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	47
4.2.1 Uji Validitas Pra-Kuesioner .....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner .....	51
<b>BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
5.1 Data Umum Responden .....	53
5.1.1 Data Jenis Kelamin .....	53
5.1.2 Data Umur .....	54
5.1.3 Data Rata-Rata Pendapatan per Bulan .....	55
5.1.4 Data Daerah Tempat Tinggal .....	56
5.1.5 Data Pekerjaan .....	57
5.1.6 Data Metode Pembayaran .....	58
5.1.7 Data Intensitas Kedatangan .....	59
5.1.8 Data Informasi tentang RS.Royal .....	60
5.2 Uji Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan yang Diterima .....	61
5.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	63
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	65
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	67
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	68

5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> .....	69
5.2.6 Hasil Rekapitulasi Kesenjangan (gap) dar Kelima Dimensi.....	70
5.3 <i>Path Analysis</i> .....	72
5.4 <i>Solving Problem</i> Menggunakan Metode TRIZ .....	79
5.5.1 Langkah ke-1:Analisa Masalah Solusi Awal.....	79
5.5.2 Langkah ke-2:Permodelan Masalah dan Analisis Kontradiksi.....	80
5.5.3 Langkah ke-3:Eliminasi Kontradiksi Menggunakan <i>Inventive Principles</i> .....	85
5.5.4 Langkah ke-4:Penerapan <i>Inventive Principles</i> .....	87
5.5.5 Langkah ke-5:Evaluasi Solusi .....	91
5.5 Analisis Integrasi Servqual dan TRIZ.....	91
<b>BAB VI : PENUTUP</b> .....	<b>93</b>
6.1 Kesimpulan .....	93
6.2 Saran .....	94
Daftar Pustaka .....	96
Lampiran .....	98

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Jumlah Sampel yang digunakan dalam studi Riset Pemasaran, Malhotra (2004) .....	22
<b>Tabel 4.1</b>	Uji validitas pra kuesioner harapan .....	42
<b>Tabel 4.2</b>	Uji validitas pra kuesioner kenyataan .....	44
<b>Tabel 4.3</b>	Uji validitas pra kuesioner kepuasan, loyalitas, dan <i>word of mouth</i> .....	45
<b>Tabel 4.4</b>	Uji reliabilitas pra kuesioner harapan .....	46
<b>Tabel 4.5</b>	Uji reliabilitas pra kuesioner kenyataan .....	46
<b>Tabel 4.6</b>	Uji reliabilitas pra kuesioner kepuasan, loyalitas, dan <i>word of mouth</i> .....	46
<b>Tabel 4.7</b>	Uji validitas kuesioner harapan .....	47
<b>Tabel 4.8</b>	Uji validitas kuesioner kenyataan .....	49
<b>Tabel 4.9</b>	Uji validitas kuesioner kepuasan, loyalitas, dan <i>word of mouth</i> .....	50
<b>Tabel 4.10</b>	Uji reliabilitas kuesioner harapan.....	51
<b>Tabel 4.11</b>	Uji reliabilitas kuesioner kenyataan .....	52
<b>Tabel 4.12</b>	Uji reliabilitas kuesioner kepuasan, loyalitas, dan <i>word of mouth</i> .....	52
<b>Tabel 5.1</b>	Frekuensi jenis kelamin responden .....	53
<b>Tabel 5.2</b>	Frekuensi umur responden.....	54

<b>Tabel 5.3</b>	Frekuensi pendapatan rata-rata per bulan responden ...	55
<b>Tabel 5.4</b>	Frekuensi daerah tempat tinggal responden .....	56
<b>Tabel 5.5</b>	Frekuensi pekerjaan responden .....	57
<b>Tabel 5.6</b>	Frekuensi metode pembayaran responden .....	58
<b>Tabel 5.7</b>	Frekuensi intensitas kedatangan responden .....	59
<b>Tabel 5.8</b>	Frekuensi informasi tentang RS.Royal responden.....	60
<b>Tabel 5.9</b>	Kesenjangan seluruh variabel .....	61
<b>Tabel 5.10</b>	Rekapitulasi kesenjangan (gap) seluruh dimensi.....	71
<b>Tabel 5.11</b>	Hasil uji hipotesis pengaruh secara langsung <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> terhadap kepuasan .....	74
<b>Tabel 5.12</b>	Uji hipotesis pengaruh secara langsung kepuasan terhadap loyalitas .....	76
<b>Tabel 5.13</b>	Uji hipotesis pengaruh secara langsung kepuasan dan loyalitas terhadap <i>word of mouth</i> .....	77
<b>Tabel 5.14</b>	Variabel perbaikan atribut pelayanan .....	79
<b>Tabel 5.15</b>	<i>Improving Feature</i> .....	83
<b>Tabel 5.16</b>	<i>Worsening Feature</i> .....	84
<b>Tabel 5.17</b>	Tabel kontradiksi.....	85

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Dimensi yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ....	16
<b>Gambar 3.1</b> <i>Flow chart</i> tahapan penelitian .....	32
<b>Gambar 5.1</b> Presentase Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	54
<b>Gambar 5.2</b> Presentase umur responden .....	55
<b>Gambar 5.3</b> Presentase pendapatan rata-rata per bulan responden	56
<b>Gambar 5.4</b> Presentase daerah tempat tinggal responden .....	57
<b>Gambar 5.5</b> Presentase pekerjaan responden.....	58
<b>Gambar 5.6</b> Presentase metode pembayaran responden.....	59
<b>Gambar 5.7</b> Presentase intensitas kedatangan responden.....	59
<b>Gambar 5.8</b> Presentase informasi tentang RS Royal responden ....	60
<b>Gambar 5.9</b> Dugaan awal <i>path analysis</i> .....	72
<b>Gambar 5.10</b> Hasil akhir <i>path analysis</i> .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran A** Kuesioner

**Lampiran B** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat harapan Pra-Kuesioner

**Lampiran C** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kenyataan Pra-Kuesioner

**Lampiran D** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas kepuasan, loyalitas, dan *word of mouth* Pra-Kuesioner

**Lampiran E** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat harapan Kuesioner

**Lampiran F** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kenyataan Kuesioner

**Lampiran G** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas kepuasan, loyalitas, dan *word of mouth* Kuesioner

**Lampiran H** Analisis Deskriptif

**Lampiran I** Uji Pired t test

**Lampiran J** Hasil uji *path analysis*