

## 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

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	<b>10</b>
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

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Bagi Telemedika Laboratorium Klinik .....	65
5.2.2 Bagi Peneliti Berikutnya.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## 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