

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK EMBUN PAGI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

MUTIARA LAILA RAMADHANY, YUDIANTRI ASDI, HAZMIRA YOZZA

*Program Studi Matematika,
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Andalas,
Kampus UNAND Limau Manis Padang, Indonesia,
moet_pearl@yahoo.co.id*

Abstrak. Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan dalam suatu bentuk pelayanan, baik pelayanan barang maupun jasa. Dalam penelitian ini digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk melihat tingkat kepuasan pasien Poliklinik Embun Pagi terhadap indikator-indikator pelayanan jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang dan untuk mengetahui pelayanan-pelayanan yang sudah memenuhi kriteria kepuasan pasien, serta pelayanan-pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Dari hasil penelitian secara umum pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang. Hal ini terlihat dari nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 78.14%. Namun itu masih belum maksimal, sehingga perlu ditingkatkan lagi agar pasien lebih merasa puas dengan pelayanan Poliklinik Embun Pagi. Pelayanan yang harus segera ditingkatkan adalah fasilitas tempat parkir.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

1. Pendahuluan

Di Indonesia terdapat banyak rumah sakit, sehingga masyarakat memiliki banyak opsi untuk memilih rumah sakit. Pada umumnya masyarakat akan cenderung memilih rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lengkap dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi mereka. Dari sisi inilah setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) M. Djamil merupakan salah satu rumah sakit besar yang terletak di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, yang pengelolaannya dipegang oleh pemerintah. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa instansi pendukung yang disesuaikan pada fungsinya masing-masing. Salah satu instansi pendukung di RSUP M. Djamil adalah Poliklinik Embun Pagi, yang menyediakan pelayanan khusus Dokter Spesialis.

Dalam memberikan jasa kepada pelanggannya, Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang harus memperhatikan beberapa indikator pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ada indikator yang harus dipertahankan, indikator yang harus ditingkatkan kinerjanya dan ada indikator yang menjadi prioritas sehingga harus diperhatikan oleh Poliklinik Embun Pagi.

Untuk merangking beberapa indikator pengukuran kualitas jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan dapat digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian terhadap beberapa indikator yang merujuk pada pelayanan jasa yang diberikan, guna untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar penyedia jasa memahami yang diinginkan oleh konsumen terhadap jasa yang diberikan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, atau dengan kata lain sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Berdasarkan [8], uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi (r_{xy}) yang dapat dihitung dengan persamaan:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_{ij}y_i - (\sum_{i=1}^n x_{ij})(\sum_{i=1}^n y_i)}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_{ij}^2 - (\sum_{i=1}^n x_{ij})^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2}} \quad (2.1)$$

dengan:

$$\begin{aligned} x_{ij} &= \text{skor item responden ke-}i \text{ pada indikator ke-}j \\ y_i &= \text{skor total responden ke-}i \\ n &= \text{banyak responden} \end{aligned}$$

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini yaitu

$$\begin{aligned} H_0 &: \rho_{xy} = 0 \text{ (indikator tidak valid)} \\ H_1 &: \rho_{xy} \neq 0 \text{ (indikator valid)} \end{aligned}$$

Statistik uji yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \quad (2.2)$$

Jika nilai statistik uji ($|t_{hitung}|$) lebih besar dari nilai $t_{\frac{\alpha}{2}, db}$ maka tolak H_0 , sehingga indikator dikatakan valid. Jika nilai statistik uji ($|t_{hitung}|$) lebih kecil dari nilai $t_{\frac{\alpha}{2}, db}$ maka tidak tolak H_0 sehingga indikator dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (C_α), yang dirumuskan sebagai berikut,

$$C_\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k s_{x_j}^2}{s_y^2} \right), \quad (2.3)$$

dengan:

$$\begin{aligned} k &= \text{banyaknya butir indikator} \\ s_y^2 &= \text{variansi skor total} \\ s_{x_j}^2 &= \text{variansi skor setiap indikator} \end{aligned}$$

Untuk interpretasi hasil uji reliabilitas diberikan pedoman sebagai berikut,

Tabel 2.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Reliabilitas

Interval Nilai Reliabel	Tingkat Reliabel
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

2.2. Customer Satisfaction Index

Customer satisfaction index (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dalam menghitung nilai *CSI* terlebih dahulu kita menghitung nilai *Mean Importance Score (MIS)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight Factors (WF)* dan *Weight Score (WS)* untuk masing-masing indikator, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$MIS_j = \frac{\sum_{i=1}^n y_{ij}}{n} \tag{2.4}$$

$$MSS_j = \frac{\sum_{i=1}^n x_{ij}}{n} \tag{2.5}$$

$$WF_j = \frac{MIS_j}{\sum_{j=1}^k MIS_j} \times 100\% \tag{2.6}$$

$$WS_j = WF_j \times MSS_j \tag{2.7}$$

dengan:

y_{ij} = skor kepentingan responden ke-*i* indikator ke-*j*

x_{ij} = skor kinerja responden ke-*i* indikator ke-*j*

n = banyak responden

k = banyak indikator

Selanjutnya dihitung nilai *CSI* dengan rumus berikut,

$$CSI = \frac{\sum_{j=1}^k WS_j}{5} \times 100\% \tag{2.8}$$

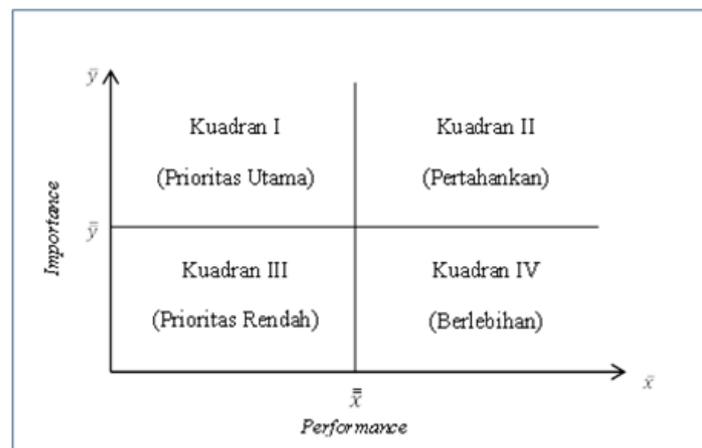
Nilai 5 pada persamaan adalah nilai maksimal yang digunakan pada skala pengukuran. Untuk melihat seberapa jauh tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, diberikan pedoman sebagai berikut,

Tabel 2.2 Pedoman Interpretasi Terhadap *CSI*

Interval Nilai <i>CSI</i>	Tingkat Kepuasan
0,00 – 0,34	Tidak Puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,66 – 0,80	Puas
0,81 – 1,00	Sangat Puas

2.3. Importance Performance Analysis

Pada metode ini akan dilihat penyebaran indikator-indikator pada diagram *IPA*. Diagram *IPA* merupakan diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, yang mana sumbu x mencerminkan tingkat kinerja dan sumbu y mencerminkan tingkat kepentingan. Kemudian akan diinputkan nilai rata-rata kinerja (\bar{x}) dan nilai rata-rata kepentingan (\bar{y}) untuk setiap indikator, sehingga akan terlihat posisi masing-masing indikator dalam diagram kartesius. Berikut merupakan pembagian kuadran pada diagram kartesius,



Gambar 2.1. Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Interpretasi dari masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Indikator-indikator yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kinerja yang relatif tinggi pula. Indikator yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga harus tetap dipertahankan karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata konsumen.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dan dengan tingkat kinerja yang relatif rendah. Indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen, sehingga indikator tersebut tidak perlu diprioritaskan.
4. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh konsumen terlalu berlebi-

han dengan tingkat kinerja yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Sampel Penelitian

Pada penelitian ini ukuran sampel (jumlah responden) diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin*. Diperoleh informasi bahwa banyak pasien (N) selama bulan Februari yaitu 953 orang pasien. Dengan demikian dapat ditentukan banyak responden (n) sebagai berikut,

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{953}{1 + 953(0.1)^2} = 90.50 \approx 91 \text{ responden} \end{aligned}$$

Jadi banyak responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini minimal 91 orang pasien.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing indikator pada tingkat kinerja dan juga tingkat kepentingan. Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien korelasi (r_{xy}) masing-masing indikator dan kemudian dilanjutkan dengan menghitung nilai statistik ujinya (t_{hitung}). Nilai t_{hitung} yang diperoleh dibandingkan dengan nilai $t_{(\frac{\alpha}{2}, db)} = 2,024$ (dengan $n = 40$ sehingga $db = n - 2 = 40 - 2 = 38$ dan $\alpha = 0.05$), $n = 40$ merupakan jumlah responden pada kuesioner uji coba. Suatu indikator dikatakan valid apabila terjadi tolak H_0 yaitu jika $|t_{hitung}| > t_{(\frac{\alpha}{2}, db)}$.

Hasil uji validitas masing-masing indikator pada tingkat kinerja dan harapan dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 3.1 Uji Validitas Indikator Kinerja dan Kepentingan

Indikator ke-j	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Kesimpulan
	t_{hitung}	t_{hitung}	
1	2,097	4,948	VALID
2	3,506	5,757	VALID
3	3,652	3,621	VALID
4	6,059	5,914	VALID
5	5,965	2,364	VALID
6	4,812	2,639	VALID
7	3,058	6,610	VALID
8	2,519	5,409	VALID
9	12,471	10,839	VALID
10	6,866	13,272	VALID
11	9,977	9,823	VALID
12	6,401	4,710	VALID
13	6,391	5,608	VALID
14	6,142	6,365	VALID
15	5,291	10,409	VALID
16	3,898	9,697	VALID
17	9,190	10,980	VALID
18	13,294	10,559	VALID
19	7,018	12,445	VALID
20	6,105	4,563	VALID
21	2,777	5,336	VALID
22	5,001	8,517	VALID
23	4,248	7,167	VALID
24	5,511	4,308	VALID

Dari Tabel 3.1 terlihat bahwa nilai t_{hitung} setiap indikator lebih besar dari pada nilai $t_{(\frac{\alpha}{2}, db)} = 2,024$, ini berarti tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan semua indikator pada kuisioner dinyatakan valid.

Selanjutnya akan dilakukan uji realibilitas dengan menggunakan persamaan *Cronbachs Alpha*. Pada tingkat kinerja diperoleh nilai *Cronbachs Alpha* sebagai berikut,

$$C_{\alpha} = \left(\frac{24}{24 - 1} \right) \left(1 - \frac{10.9556}{49.7494} \right) = 0.814.$$

Sedangkan pada tingkat kepentingan nilai *Cronbachs Alpha* yang diperoleh sebagai berikut,

$$C_{\alpha} = \left(\frac{24}{24 - 1} \right) \left(1 - \frac{8.9825}{71.8275} \right) = 0.913.$$

Dari hasil perhitungan, nilai *Cronbachs Alpha* pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terletak pada selang $0,80 - 1,00$, ini berarti kuisioner ini sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

3.3. Customer Satisfaction Index

Customer satisfaction index digunakan untuk mengukur kepuasan pasien secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator

pelayanan. Untuk hasil perhitungan nilai *Mean Importance Score (MIS)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight Factors (WF)* dan *Weight Score (WS)* dari masing-masing indikator, dirangkum pada tabel berikut,

Tabel 3.2 Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Indikator	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Score (WS)
1	Kelayakan kondisi gedung	4,5385	0,0428	4,1319	0,1767
2	Ketersediaan tempat parkir	4,5824	0,0432	2,0440	0,0883
3	Kebersihan ruangan pemeriksaan	4,3516	0,0410	3,9121	0,1604
4	Kondisi ruang tunggu	4,3736	0,0412	4,1209	0,1698
5	Kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis	4,8791	0,0460	4,0549	0,1864
6	Kebersihan dan kerapian dokter/perawat dalam berpakaian	4,2088	0,0397	4,0769	0,1617
7	Ketersediaan pengumuman	4,0110	0,0378	3,4945	0,1321
8	Kemudahan dalam prosedur administrasi	4,3407	0,0409	4,1538	0,1699
9	Ketepatan jadwal pelayanan	4,2088	0,0397	3,4066	0,1351
10	Keberadaan dokter di tempat	4,2198	0,0398	2,6593	0,1057
11	Kesesuaian reseprobat dan penyakit	4,7033	0,0443	4,1319	0,1831
12	Kecepatan dalam proses pendaftaran	4,3407	0,0409	4,0110	0,1641
13	Kecepatan dan ketanggapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien	4,4066	0,0415	4,1538	0,1725
14	Kecepatan dalam mendiagnosa penyakit	4,2747	0,0403	4,0220	0,1620
15	Informasi yang jelas dr petugas	4,2198	0,0398	3,9231	0,1560
16	Kesiagaan petugas saat dibutuhkan	4,3297	0,0408	3,6484	0,1489
17	Keamanan rumah sakit dan ruang pasien	4,6264	0,0436	4,3956	0,1916
18	Kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit	4,7473	0,0447	4,4505	0,1991
19	Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja	4,6374	0,0437	4,2857	0,1873
20	Keramahan petugas administrasi	4,5824	0,0432	4,0879	0,1765
21	Pelayanan berurutan sesuai antrian	4,3077	0,0406	3,9341	0,1597
22	Keramahan dokter dan perawat saat melakukan pemeriksaan kesehatan pasien	4,4286	0,0417	4,0549	0,1692
23	Kepe dulan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	4,3956	0,0414	4,2857	0,1775
24	Pelayanan tanpa memembedakan status	4,4066	0,0415	4,1758	0,1734
Skor total		106,1209			3,9071

Kemudian dapat dihitung nilai CSI sebagai berikut,

$$CSI = \frac{3.9071}{5} \times 100\% = 78.14\%$$

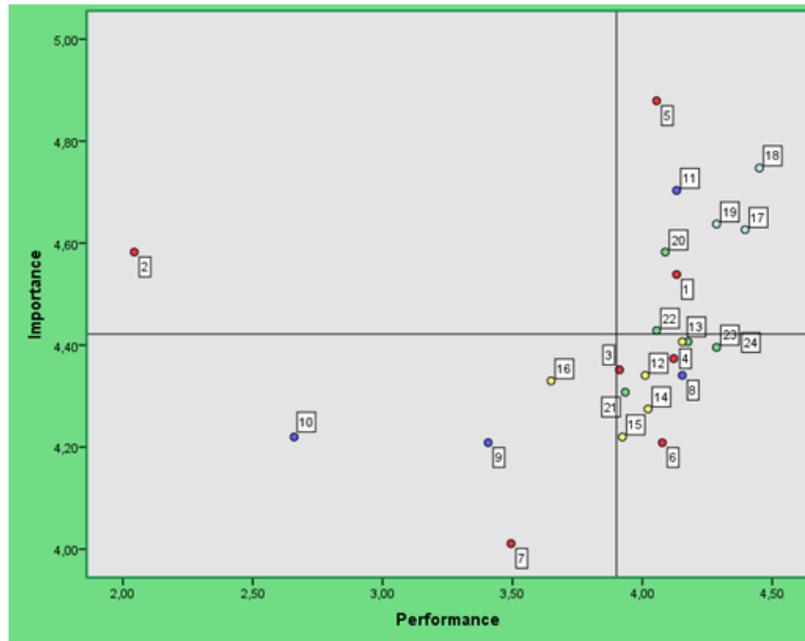
Nilai *CSI* yang diperoleh berada pada interval 0,66 – 0,80 yang berarti secara umum pasien telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang. Namun pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang harus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya, agar nilai *CSI* nya bisa mendekati 100%, sehingga pasien merasa lebih puas lagi dengan pelayanan yang ada.

3.4. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk melihat penyebaran indikator-indikator pada diagram kartesius. Terlebih dahulu akan dihitung nilai rata-rata skor tingkat kinerja (\bar{x}_j) dan rata-rata skor tingkat kepentingan (\bar{y}_j) dari masing-masing indikator. Dengan begitu akan terbentuk titik koordinat dari masing-masing indikator (\bar{x}_j, \bar{y}_j), yang kemudian nilai ini akan diplotkan ke dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata skor tingkat kinerja (\bar{x}_j) dan rata-rata skor tingkat kepentingan (\bar{y}_j) dirangkum dalam Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Rata-rata Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No.	Indikator	Rata-rata Skor		Titik Koordinat
		Kinerja	Kepentingan	
1	Kelayakan kondisi gedung	4,1319	4,5385	(4,1319 ; 4,5385)
2	Keterse diaan tempat parkir	2,0440	4,5824	(2,0440 ; 4,5824)
3	Keber sihan ruangan pemeriksaan	3,9121	4,3516	(3,9121 ; 4,3516)
4	Kondisi ruang tunggu	4,1209	4,3736	(4,1209 ; 4,3736)
5	Keber sihan dan kelengkapan alat-alat medis	4,0549	4,8791	(4,0549 ; 4,8791)
6	Keber sihan dan kerapian dokter/perawat dalam berpakaian	4,0769	4,2088	(4,0769 ; 4,2088)
7	Keterse diaan pengumun an	3,4945	4,0110	(3,4945 ; 4,0110)
8	Kemudahan dalam prosedur administrasi	4,1538	4,3407	(4,1538 ; 4,3407)
9	Ketepatan jadwal pelayanan	3,4066	4,2088	(3,4066 ; 4,2088)
10	Keberadaan dokter di tempat	2,6593	4,2198	(2,6593 ; 4,2198)
11	Kesesuaian resepotat dan penyakit	4,1319	4,7033	(4,1319 ; 4,7033)
12	Kecepatan dalam proses pendaftaran	4,0110	4,3407	(4,0110 ; 4,3407)
13	Kecepatan dan ketanggapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien	4,1538	4,4066	(4,1538 ; 4,4066)
14	Kecepatan dalam mendiagnosa penyakit	4,0220	4,2747	(4,0220 ; 4,2747)
15	Informasi yang jelas dr petugas	3,9231	4,2198	(3,9231 ; 4,2198)
16	Kesiagaan petugas saat dibutuhkan	3,6484	4,3297	(3,6484 ; 4,3297)
17	Keamanan rumah sakit dan ruang pasien	4,3956	4,6264	(4,3956 ; 4,6264)
18	Kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit	4,4505	4,7473	(4,4505 ; 4,7473)
19	Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja	4,2857	4,6374	(4,2857 ; 4,6374)
20	Keramahan petugas administrasi	4,0879	4,5824	(4,0879 ; 4,5824)
21	Pelayanan berurutan sesuai antrian	3,9341	4,3077	(3,9341 ; 4,3077)
22	Keramahan dokter dan perawat saat melakukan pemeriksaan kesehatan pasien	4,0549	4,4286	(4,0549 ; 4,4286)
23	Kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien	4,2857	4,3956	(4,2857 ; 4,3956)
24	Pelayanan tanpa membedakan status	4,1758	4,4066	(4,1758 ; 4,4066)



Gambar 4.1 Penyebaran Indikator pada Diagram Kartesius

Dari diagram yang terbentuk kita dapat menginterpretasikannya sebagai berikut:

1. Kuadran I menunjukkan penyebaran indikator-indikator yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil. Karena indikator-indikator ini dianggap penting bagi pasien namun belum terlaksana dengan baik. Indikator yang tersebar dalam kuadran ini yaitu ketersediaan tempat parkir.
2. Kuadran II menunjukkan indikator-indikator yang juga dirasa penting bagi pasien dan telah terlaksana dengan baik oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil. Karena indikator ini dianggap penting oleh pasien, jadi indikator yang tersebar di kuadran II ini merupakan penunjang bagi kepuasan pasien sehingga harus dipertahankan.
3. Kuadran III menunjukkan indikator-indikator yang dianggap kurang penting oleh pasien dan kinerjanya pun tidak terlalu diperhatikan oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil. Indikator yang tersebar pada kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
4. Kuadran IV menunjukkan indikator-indikator yang dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Karena dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah namun dalam pelaksanaannya memberikan kepuasan yang tinggi kepada pasien.

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang. Hal ini terlihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 78,14%. Namun itu masih belum maksimal sehingga perlu ditingkatkan lagi, agar pasien lebih merasa puas lagi dengan pelayanan Poliklinik Embun Pagi.

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dapat diketahui indikator-indikator yang harus dibenahi dan menjadi prioritas untuk perbaikan. Indikator-indikator yang dirasa penting bagi pasien dan telah terlaksana dengan baik oleh pihak Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil harus dipertahankan. Indikator-indikator tersebut yaitu kelayakan kondisi gedung, kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis, kesesuaian resep obat dengan penyakit, keamanan rumah sakit dan ruang pasien, kemampuan dokter mendiagnosa penyakit, keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja, keramahan petugas administrasi serta keramahan dokter dan perawat saat melakukan pemeriksaan.

Indikator yang berada pada skala prioritas utama harus segera dibenahi, yaitu ketersediaan tempat parkir.

5. Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ferra Yanuar, Ibu Dr. Maiyastri dan Bapak Dr. Dodi Devianto yang telah memberikan masukan dan saran sehingga paper ini dapat diselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- [1] Hannie. 2007. Analisis Keamanan Sytem dan Kualitas Pelayanan pada PT. Vayatour dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Mahasiswa Universitas Gunadarma*. 6 – 8
- [2] Himawan, A. D., P. Deoranto dan D.M. Ikasari. 2013. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Agrowisata dengan Metode Impoetance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal jurusan Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya*. 8-9
- [3] Kotler, P. dan G. Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. Intermedia, Jakarta
- [4] Kotler, P. dan K.L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks , Jakarta
- [5] Ong, J. O. dan J. Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Peformance Analysis di SPBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri Universitas Brawijaya IX (1) : 4 – 6*
- [6] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- [7] Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Andi Offset, Jakarta
- [8] Uyanto, S.S. 2009. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Edisi Ketiga. Graha Ilmu, Yogyakarta
- [9] Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen Mundur Maju*. Bandung