



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS: RSIA GRHA BUNDA)**

SKRIPSI

ICHSAN HIDAYAT GANDANEGARA

2110312087

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2025



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE
*SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(STUDI KASUS: RSIA GRHA BUNDA)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**

ICHSAN HIDAYAT GANDANEGARA

2110312087

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2025

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ichsan Hidayat Gandanegara

NIM : 2110312087

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN

DENGAN METODE *SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS RSIA GRHA BUNDA)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.


M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Penguji Utama


Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.

Penguji II



Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri,
S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng.
Pht. Dekan
Fakultas Teknik


Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi
Teknik Industri

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal Ujian : 1 Oktober 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS RSIA GRHA BUNDA)**

Disusun Oleh :

Ichsan Hidayat Gandanegara

2110312087

Menyetujui,



Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.

Pembimbing I



Donny Montreano, S.T., M.T., IPM.

Pembimbing II

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.
Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ichsan Hidayat Gandanegara

NIM : 2110312087

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 September 2025

Yang Menyatakan,



(Ichsan Hidayat Gandanegara)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ichsan Hidayat Gandanegara
NIM : 2110312087
Program Studi : S1 Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :
**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS RSIA GRHA
BUNDA)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 24 September 2025

Yang Menyatakan



(Ichsan Hidayat Gandanegara)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: RSIA GRHA BUNDA)

Ichsan Hidayat Gandanegara

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. RSIA Grha Bunda Bandung sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan pada periode 2021–2024, sehingga diperlukan evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), mengukur tingkat kepuasan pasien melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta menentukan atribut prioritas perbaikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya, strategi peningkatan pelayanan dirumuskan menggunakan pendekatan *Business Model Canvas* (BMC). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 87% yang termasuk kategori puas, namun belum memenuhi standar minimal kepuasan rumah sakit lebih dari 90% sesuai ketentuan Kementerian Kesehatan. Analisis kesesuaian terhadap 21 atribut pelayanan memperoleh rata-rata 93,8%. Berdasarkan metode IPA, terdapat sejumlah atribut yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan minimal. Strategi perbaikan yang disusun melalui *Business Model Canvas* diharapkan dapat membantu manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan serta mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Business Model Canvas*

ANALYSIS OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY USING THE SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX, AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (CASE STUDY: RSIA GRHA BUNDA)

Ichsan Hidayat Gandanegara

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. RSIA Grha Bunda Bandung, a hospital specializing in maternal and child care, experienced a decline in outpatient visits during the 2021–2024 period, thus requiring an evaluation of service quality to strengthen patient trust. This study aims to analyze outpatient service quality using the Service Quality (SERVQUAL) method, measure patient satisfaction levels through the Customer Satisfaction Index (CSI), and identify priority attributes for improvement with the Importance Performance Analysis (IPA). Furthermore, service improvement strategies are formulated using the Business Model Canvas (BMC) approach. The results show a CSI score of 87%, categorized as satisfied, but still below the minimum hospital satisfaction standard of more than 90% as regulated by the Ministry of Health. The conformity analysis of 21 service attributes obtained an average of 93.8%. Based on the IPA method, several attributes need to be improved to meet the minimum service standards. The improvement strategies formulated through the Business Model Canvas (BMC) are expected to assist hospital management in enhancing the quality of outpatient services and achieving optimal patientsatisfaction.

Keywords: *Patient Satisfaction, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Business Model Canvas*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul ‘Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Metode *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Importance Performance Analysis*’. Karya ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan masukan yang berharga. Untuk itu, penulis dengan tulus menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kemudahan yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini
2. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moril dan materil yang telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng. selaku PLT Dekan Fakultas Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta beserta jajarannya.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Dr. Ir Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM. dan Bapak Donny Montreano S.T., M.T., IPM selaku dosen pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rahman S.T, M.T, dan Ibu Santika Sari S.T, M.T Selaku dosen penguji Penguji, atas kritik, saran, dan pertanyaan membangun yang telah menyempurnakan isi skripsi ini.

7. Ibu dr. Naomi Rukiah, M.M selaku Direktur Utama RSIA Grha Bunda serta jajarannya yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan membantu dalam pengumpulan data skripsi.
8. Penulis juga menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan selama masa perkuliahan. Walaupun tidak dapat disebutkan satu per satu, jasa dan kontribusinya sangat berarti bagi penulis.
9. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada sahabat-sahabat terbaik sejak masa SMA, yaitu Ryan, Tegar, Salma, Tiara, Riris dan Inggi, yang hingga kini masih menjaga silaturahmi dan memberikan dukungan, canda, serta semangat di setiap langkah perjalanan penulis.
10. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh rekan seperjuangan selama masa perkuliahan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh suka dan duka termasuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan khusus penulis sampaikan kepada Repan, Shandy, Refasha, Arif, Emerald, Nasywa, Kiara, Amel, Ruth, Niki dan Winni, atas kebersamaan, dukungan, tawa, dan semangat yang telah menjadi bagian penting dalam proses ini. Terima kasih atas setiap momen berharga yang telah dilalui bersama.

Jakarta, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Jasa	16
2.3 Pelayanan Kesehatan.....	17
2.4 Rumah Sakit.....	17
2.4.1 Tugas Rumah Sakit	18
2.5 Kualitas Pelayanan	18
2.5.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	19

2.6	Kepuasan Pelanggan	20
2.7	Rumus Slovin.....	22
2.8	Uji Kecukupan Data.....	22
2.9	Uji Validitas	23
2.10	Uji Reabilitas.....	23
2.11	Metode <i>Service Quality</i>	24
2.12	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	27
2.13	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2.14	<i>Bussiness Model Canvas</i>	32
BAB 3 METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.3	Tahap Pengumpulan Data	36
3.3.1	Jenis Data	36
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.3	Populasi dan Sampel	38
3.4	Identifikasi Atribut.....	38
3.5	Pengolahan Data.....	39
3.6	Analisis Data	40
3.7	Hasil dan Pembahasan.....	41
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	41
3.9	<i>Flowchart</i> Penelitian	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Pengumpulan Data	44
4.2	Karakteristik Umum Responden	45
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	48
4.3	Uji Kecukupan Data.....	48
4.3.1	Uji Kecukupan Data Tingkat Kepentingan	48

4.3.2	Uji Kecukupan Data Tingkat Kinerja	49
4.4	Uji Validitas	49
4.4.1	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	50
4.4.2	Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	50
4.5	Uji Reliabilitas	51
4.5.1	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	51
4.5.2	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	52
4.6	Penilaian <i>Customer Index Satisfactions</i>	52
4.6.1	Menentukan Nilai (MIS) dan (MSS).....	52
4.6.2	Menghitung <i>Weight Factor</i>	55
4.6.3	Menghitung <i>Weight Score</i>	56
4.6.4	Perhitungan Nilai CSI	57
4.6.5	Perhitungan CSI Berdasarkan Usia.....	57
4.7	Penyusunan <i>Importance Performance Analysis</i>	66
4.7.1	Tingkat Kinerja (<i>Perfomance Score</i>)	66
4.7.2	Tingkat Kepentingan (<i>Importance Score</i>).....	67
4.7.3	Tingkat Kesesuaian	68
4.7.4	Prioritas Perbaikan	70
4.8	Usulan Prioritas Perbaikan.....	72
4.9	<i>Business Model Canvas</i>	73
BAB 5 PENUTUP.....		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengujung Rawat Jalan RSIA Grha Bunda 2021-2024	5
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan RSIA Grha Bunda Tahun 2023-2025.....	6
Tabel 1.3 Perbandingan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Kota Bandung.....	7
Tabel 2.2 Interpretasi Nilai CSI	29
Tabel 4.1 Kuesioner	44
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja	51
Tabel 4.3 Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Tingkat Kinerja	52
Tabel 4.5 Perhitungan Skor Aktual Tingkat Kepentingan	52
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai MIS	53
Tabel 4.7 Perhitungan Skor Aktual Tingkat Kinerja.....	54
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai MSS.....	55
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Weight Factor</i>	56
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Weight Score</i>	56
Tabel 1.11 Rekapitulasi CSI Usia 17-25 Tahun.....	57
Tabel 1.12 Rekapitulasi CSI Usia 26-35	58
Tabel 1.13 Rekapitulasi CSI Usia 36-45	59
Tabel 1.14 Rekapitulasi CSI Usia 46-55	59
Tabel 1.15 Rekapitulasi CSI Pekerjaan Lainnya.....	60
Tabel 1.16 Rekapitulasi CSI Pekerjaan Swasta.....	61
Tabel 1.17 Rekapitulasi CSI Pekerjaan PNS.....	61
Tabel 1.18 Rekapitulasi CSI Pekerjaan Wiraswasta	62
Tabel 1.19 Rekapitulasi CSI Frekuensi 4-5x.....	63
Tabel 1.20 Rekapitulasi CSI Frekuensi 2-3x.....	64
Tabel 1.21 Rekapitulasi CSI Frekuensi 1x	64
Tabel 1.22 Rekapitulasi CSI Frekuensi lebih dari 5x.....	65

Tabel 4.11 Perhitungan Tingkat Kinerja	66
Tabel 4.12 Akumulasi Perhitungan Tingkat Kinerja.....	67
Tabel 4.13 Perhitungan Tingkat Kepentingan.....	67
Tabel 4.14 Akumulasi Perhitungan Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	69
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Atribut.....	71
Tabel 4.17 Usulan Prioritas Perbaikan	72
Tabel 4.18 <i>Business Model Canvas</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 AKI dan AKB 2010-2020.....	1
Gambar 1.2 Perbandingan AKI dan AKB dengan Target RPJMN	2
Gambar 1.3 <i>Google Review</i> RSIA Grha Bunda	6
Gambar 2.1 <i>Kuadran Importance Performance Analysis</i>	32
Gambar 2.1 <i>Bussines Model Canvas</i>	35
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian Bagian Awal.....	42
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian Bagian Akhir	43
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kondisi Objek Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dengan SPSS

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dengan SPSS

Lampiran 7 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan dengan SPSS

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas SPSS Tingkat Kinerja dengan SPSS

Lampiran 9 Keluhan RSIA Grha Bunda