

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INSTALASI BINATU RSUP SANGLAH DENPASAR

Anak Agung Ngurah Gede Suindrawan
(Dosen STIMI "Handayani" Denpasar)

***Abstract** ; Recognizing the importance of service to consumers, therefore, Laundry Installation Sanglah Hospital Denpasar makes serious efforts to provide excellent service that focuses on service quality in order to give satisfaction to the consumer (employee of the room / part of needed). Based on this case, the main problem of this study is "indicators of service quality which has been satisfying customers in Laundry Installation Sanglah Hospital Denpasar". To solve the problem then it is used analysis tools such as the Index of Consumer Satisfaction and Importance-Performance Analysis. And to determine the indicators of service quality that should be prioritized and sustained used scatter plot. The evaluation of customer satisfaction with quality of service by using the five dimensions of service quality. Based on the description and data analysis, furthermore, can be given a conclusion as follows:*

- 1. Based on the analysis of level customer satisfaction is known: service quality indicators that available in Laundry Installation cannot all of it satisfied consumers.*
- 2. Based on the measurements of Importance - Performance Analysis found that the level of customer satisfaction in Laundry Installation Sanglah Hospital Denpasar are: (a) Quadrant A, which receive priority considered very important by the consumer but the served is still not create the customer satisfaction that is friendliness and courtesy of employees providing services, (b) Quadrant B, the level of implementation is appropriate with the consumers interests and expectations so that the consumers can be satisfied that is the linen physical condition (clean, neat, not torn), the service procedure is not complicate, providing service in appropriate with demand, provide accurate information, the skillful of employees in handling consumer complaints, the accuracy of employees handling consumer complaints, employees do not distinguish social status in providing service and employees' capability to communicate with consumers. (c) Quadrant C, which the value was still considered to be less important to consumers, while its implementation of quality either common or sufficient. No indicators of service quality is included in quadrant C. (d) Quadrant D, which was considered excessive in its implementation and considered not too important by consumers, but the implementation can satisfy the consumers that is the appearance of employees at Laundry Installation, cleanliness and completeness Laundry Installation facilities, the skills of employees responding to consumer complaints, the skill of workers providing services and employees' attention to consumer complaints.*

Keyword: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap usaha yang didirikan oleh pemerintah maupun swasta mempunyai tujuan, baik itu jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam mencapai tujuan setiap perusahaan melaksanakan fungsi-fungsi perusahaan antara lain : fungsi produksi (oprasional), fungsi pemasaran, fungsi keuangan, fungsi sumber daya manusia dan fungsi administrasi. Fungsi pemasaran merupakan salah satu fungsi yang menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Untuk itu perusahaan menyusun berbagai strategi kepuasan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Perkembangan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh sikap pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa tidak puas mereka akan sangat mudah pindah ke perusahaan lain yang sejenis sehingga dapat dipastikan perusahaan tersebut akan mengalami kesulitan dalam perkembangannya .

Konsumen/ pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang bermutu (Hertberg dalam Kotler 2002). Mutu pelayanan adalah dapat diraba (Tangible), andal (Reliability), ketanggapan (Responsiviness), jaminan (assurance) dan empaty (Emphaty) menurut Supranto (2000). Cara terbaik perusahaan untuk menguasai pelanggan/konsumen dan memenangkan persaingan adalah dengan mengambil sudut pandang dari pelanggan/ konsumen (Kotler

1997). Dewasa ini konsumen semakin sadar terhadap mutu produk dan mutu kualitas pelayanan yang mereka harapkan bahwa kualitas pelayanan dibawah harapan akan mengakibatkan terjadinya keluhan. Maka dari itu untuk mempertahankan keberadaan pelanggan perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan pelanggan dan mendengarkan keluhan mereka. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen yang satu berbeda dengan yang lain, hal ini tergantung pada kebutuhan yang dianggap penting oleh konsumen. Pelayanan dan kepuasan merupakan aspek penting dalam rangka memenangkan persaingan.

Rumah Sakit Sanglah adalah salah satu rumah Sakit terbesar di Bali yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Instalasi Binatu adalah suatu instalasi penunjang pelayanan yang menyediakan linen / alat tenun untuk Rumah Sakit dan konsumennya adalah karyawan yang ada di ruangan / bagian yang membutuhkan. Jenis pelayanan di Instalasi Binatu: pelayanan administrasi, pencucian, penyimpanan, pemeliharaan dan pendistribusian. Pelayanan yang satu dengan yang lainnya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk tercapainya tujuan yaitu meningkatnya mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sanglah Denpasar melalui pengelolaan linen/ alat tenun.

Jumlah konsumen pada Instalasi Binatu dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1.
Jumlah konsumen pada Instalasi Binatu
Dari Tahun 2005 s/d Tahun 2010

No	Tahun	Jumlah Konsumen	Perubahan (%)
1	2005	400	
2	2006	415	3,75
3	2007	435	4,82
4	2008	460	5,74
5	2009	500	8,69
6	2010	545	9,00

Sumber :Instalasi Binatu

Dari tabel di atas dapat dilihat terjadinya perubahan jumlah konsumen yang semakin meningkat. Perubahan ini dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah ruangan. Didalam memberikan pelayanan banyak kendala yang mesti dihadapi terutama sikap konsumen yaitu keluhan – keluhan.

Instalasi Binatu harus memahami kebutuhan konsumen, mendengarkan keluhan mereka dan harus mengetahui keinginan konsumen sehingga dapat melakukan pembenahan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Jumlah keluhan dapat dilihat dalam tabel 2 berikut :

Tabel 2. Jumlah Keluhan Konsumen pada Instalasi Binatu Dari Tahun 2005 s/d Tahun 2010

No	Tahun	Jumlah keluhan	Prosentase (%)
1	2005	60	-
2	2006	40	-0,33333
3	2007	25	-0,375
4	2008	20	-0,2
5	2009	10	-0,5
6	2010	15	0,5

Sumber : Instalasi Binatu

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa keluhan konsumen setiap tahunnya mengalami penurunan, namun pada tahun 2010 mengalami peningkatan. Jenis keluhan konsumen misalnya kondisi fisik linen : masih ada noda dan kurang rapi. Cara untuk mengatasinya dengan cara memberi informasi kepada konsumen agar linen yang masih ada noda dan kurang rapi mohon dikembalikan ke Instalasi Binatu untuk diproses ulang. Dan sebagai pengganti linen tersebut, diganti dengan linen bersih dan rapi.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka pokok permasalahan adalah “ Indikator-indikator kualitas pelayanan yang mana telah memuaskan konsumen pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar?”.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui indikator-indikator kualitas pelayanan yang telah memuaskan

konsumen pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar.

II. METODE PENELITIAN

A. Tempat dan obyek penelitian

- a. Tempat penelitian , Penelitian dilakukan di Instalasi Binatu Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar yang berlokasi di Jl Diponegoro Denpasar.
- b. Obyek penelitian, Yang menjadi obyek penelitian yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Binatu dan kepuasan konsumen.

B. Populasi, Sample dan Teknik sampling

- a. Populasi, Menurut Sugiyono (2005) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 500 orang yaitu jumlah konsumen pada tahun 2009 yang berkarakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan .

- b. Sample, Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Ukuran sample yang digunakan untuk dapat dilakukan analisis dalam penelitian ini adalah 10-20 % menurut (Arikunto,1998). Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 10 % dari jumlah populasi yaitu 50 orang.
- c. Teknik Sampling, Teknik pengambilan sample menggunakan Acident sampling yaitu konsumen yang pernah mendapat pelayanan pada Instalasi Binatu .

C. Jenis, Sumber dan Metoda Pengumpulan data.

Jenis data yang diperlukan adalah data kualitatif dan data kuantitatif

- | | | |
|-------------------------|------|----------------------------|
| 1. Sangat Baik (SB) = 5 | atau | 1. Sangat Penting (SP) = 5 |
| 2. Baik (B) = 4 | atau | 2. Penting (P) = 4 |
| 3. Cukup Baik (CB) = 3 | atau | 3. Cukup Penting (CP) = 3 |
| 4. Kurang Baik (KB) = 2 | atau | 4. Kurang Penting (KP) = 2 |
| 5. Tidak Baik (TB) = 1 | atau | 5. Tidak Penting (TP) = 1 |

Uji coba kuisisioner sudah dilakukan dengan bantuan SPSS 17.0 for window dan hasilnya valid serta reliabel. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Syarat minimum dianggap memenuhi syarat adalah kalau koefisien korelasi $\geq 0,3$ (Sugiono 2005), sedangkan menurut Budi (2006) alat ukur kuisisioner adalah angka korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total dengan kriteria pengujian

Sumber data berupa suber data primer yang diperoleh langsung dari responden atau konsumen berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam koesioner yang ada dalam penelitian.

Metoda pengumpulan data dengan metode dokumentasi, Kuisisioner (angket pertanyaan) Kuisisioner diberikan kepada konsumen bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada konsumen yang terpilih sebagai sampel. Pertanyaan terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan: Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance, Empathy dengan 15 pertanyaan mengenai penilaian kinerja dan 15 pertanyaan mengenai kepentingan atribut kepuasan yang diajukan langsung ke konsumen. Skala yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert (Supranto,2000), di dalam skala Likert kemungkinan jawaban tidak hanya sekedar setuju atau tidak setuju. Melainkan dibuat dengan lebih banyak jawaban. Jawaban diberi nilai/skor yang akan merefleksikan konsisten jawaban responden, misalnya :

jika nilai probabilitas kurang dari $\alpha = 0,05$ dengan alat uji korelasi pearson maka instrumen valid. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki koefisien cronbach alpha minimal 0,6 (Arikunto 2001). Jumlah responden untuk uji coba 35 orang.

D. Metode Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

Analisis kuantitatif digunakan dengan mempergunakan model-model matematis untuk menganalisa data yang bersifat bilangan atau disebut data kuantitatif dimana harganya berubah-ubah/bersifat variabel. Perhitungan secara kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

1. **Indek Kepuasan Konsumen.** Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu , maka digunakan indek kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2002) :

$$IKP = IM \times (PP - EX)$$

Keterangan :

1. IKP = Indek kepuasan pelanggan
2. PP = Kinerja (Perceived Performance)
3. IM = Derajat Kepentingan (Importance)
4. EX = Harapan (Expectation)

Indek kepuasan pelanggan total diperoleh dengan menjumlahkan skor indek kepuasan pelanggan, kemudian dibandingkan dengan skor indek kepuasan maksimum dan minimum yang mungkin dicapai untuk menentukan katagori kepuasan pelanggan.

Selanjutnya untuk menghitung indek rata-rata kepuasan pelanggan dari masing-masing atribut kualitas pelayanan , dicari dengan cara :

$$\text{Indek rata-rata kepuasan pelanggan} = \text{Mean derajat kepentingan} \times \text{GAP}$$

Dimana :

$$\text{GAP} = \text{Mean Kinerja} - \text{Mean Harapan}$$

Katagori puas dan tidaknya pelanggan/ konsumen , mengacu pada positif dan negatifnya nilai GAP. Jika positif artinya mean kinerja lebih besar dari mean harapan , maka pelanggan/ konsumen terpuaskan dan jika negatif mean kinerja lebih kecil dari mean harapan , maka pelanggan tidak terpuaskan.

2. Importance – Performance Analysis

Untuk mengetahui apakah semua atribut kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu dapat memuaskan konsumen, ini dapat dianalisis dengan Importance–Performance Analysis. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan huruf Y, dimana X merupakan kinerja atau tingkat kualitas pelayanan yang ada pada Instalasi Binatu yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat/derajat kepentingan konsumen.

Kinerja (Performance) dan Derajat kepentingan (Importance) diukur dengan Skala Likert, lima point.

Mean Importance Rating (rata-rata derajat kepentingan) dan Mean Performance (rata-rata kinerja) dihitung dari total skor untuk setiap atribut yang diperoleh.

Rumus Mean Importance (Tjiptono, 1999)

Keterangan :

$$\overline{IM}_i = \sum_{i=1}^n \frac{IM_i}{r} = \frac{IM_1}{r} + \frac{IM_2}{r} + \dots + \frac{IM_n}{r}$$

\overline{IM}_i = rata-rata derajat kepentingan untuk atribut i

IM_i = derajat kepentingan untuk atribut ke 1,2,...n

r = jumlah responden

Rumus Mean Performance Rating (Supranto, 2000)

$$\overline{PP}_i = \sum_{i=1}^n \frac{PP_i}{r} = \frac{PP_1}{r} + \frac{PP_2}{r} + \dots + \frac{PP_n}{r}$$

Keterangan :

\overline{PP}_i = rata-rata kinerja untuk atribut i

PP_i = derajat kinerja untuk atribut ke 1,2,...n

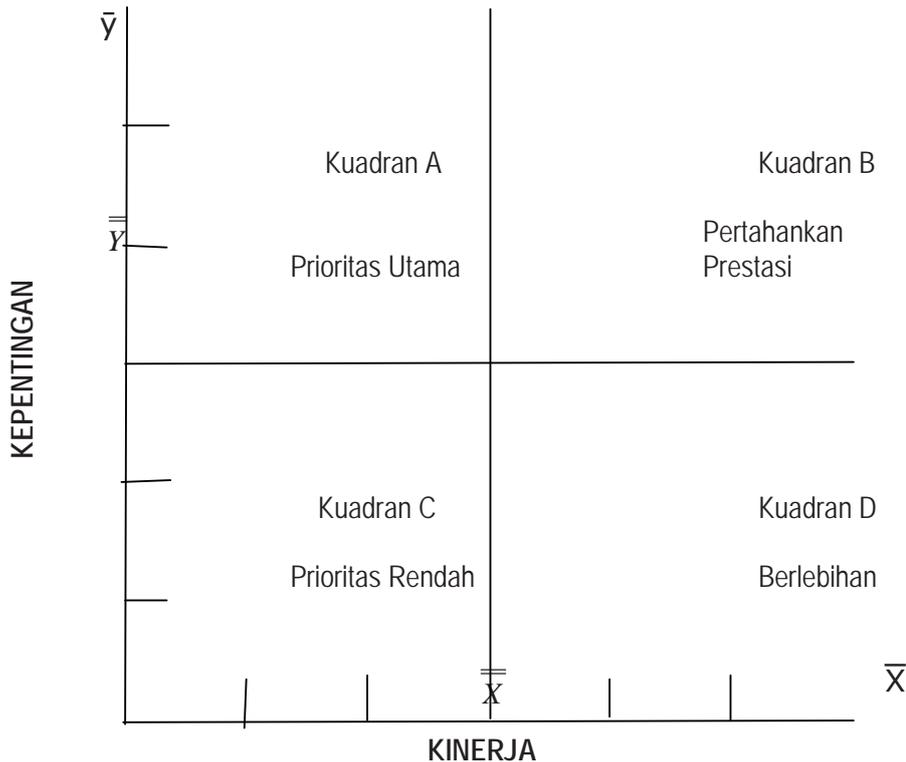
r = jumlah responden.

Nilai rata-rata tersebut dijadikan dasar untuk menggambar suatu grafik dua dimensi. Sumbu vertikalnya (Y) adalah derajat kepentingan (IM) yaitu rata-rata derajat kepentingan dari atribut ke i, sedangkan sumbu horisontalnya (X) adalah perceived

performance (PP) yaitu rata-rata kinerja atribut ke i.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat diagram kartesius dari atribut/indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti gambar 1 dibawah ini

Gambar 1. Diagram Kartesius dari Indikator-indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen



Sumber: Supranto (2000)

Dari gambar 1 dapat dijelaskan : (J.Supranto, 2000)

$$1. \bar{Y}_i = \frac{Y_1 + Y_2 + Y_3 + Y_4 + Y_5 \dots Y_r}{r}$$

Dimana :

\bar{Y} = Rata-rata derajat kepentingan dari atribut ke i

Y_{1-r} = Skor derajat kepentingan atribut ke i dari masing-masing responden yang diukur dengan skala lima point

r = jumlah responden

$$2. \bar{X}_i = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 \dots X_r}{r}$$

Dimana :

\bar{X} = Rata-rata kinerja/kualitas pelayanan dari atribut ke i

X_{1-r} = Skor kinerja atribut ke i dari masing-masing responden yang diukur dengan skala lima point

r = jumlah responden

$$3. \bar{Y}_i = \frac{\bar{Y}_1 + \bar{Y}_2 + \bar{Y}_3 + \bar{Y}_4 + \bar{Y}_5 + \dots + \bar{Y}_n}{n}$$

Dimana :

\bar{Y} = Rata-rata dari mean atribut derajat ke

\bar{Y}_{1-n} = Rata-rata setiap atribut derajat kepen

n = Jumlah atribut

$$4. \bar{X}_i = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \bar{X}_4 + \bar{X}_5 + \dots + \bar{X}_n}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata dari mean atribut kin

\bar{X}_{1-n} = Rata-rata setiap atribut kinerja

n = Jumlah atribut

5. Kuadran A, Menunjukkan atribut/faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan atribut/faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen. Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
6. Kuadran B, Menunjukkan atribut/faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu yang penanganannya perlu dipertahankan, karena keberadaan pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen.
7. Kuadran C, Menunjukkan atribut/faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu yang dinilai masih dianggap kurang penting bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

8. Kuadran D, Menunjukkan atribut/indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan bagi konsumen.

Analisis kualitatif dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif sehingga dapat menunjang kesimpulan yang didapat dari analisis kuantitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas atau kesahihan digunakan untuk mengetahui bagaimana tepat alat ukur mampu melakukan fungsinya. Uji Validitas kuisioner dalam penelitian ini diolah dengan bantuan SPSS.17.0 for windows.

Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian Validitas suatu kuisioner adalah angka korelasi antara skor pertanyaan/skor pernyataan responden dengan skor seluruh pertanyaan/pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisioner, dengan kriteria pengujian jika nilai probabilitas (P) kurang

dari alpha sama dengan 0,05 dengan alat uji korelasi pearson, maka kuisioner valid untuk mengukur variabel-variabel penelitian (Budi, 2006). Jumlah responden untuk uji coba adalah 35 orang.

Hasil uji coba dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja

No Item Indikator	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0.414	0.007	valid
2	0.662	0.000	valid
3	0.547	0.000	valid
4	0.452	0.003	valid
5	0.504	0.001	valid
6	0.660	0.000	valid
7	0.577	0.000	valid
8	0.511	0.001	valid
9	0.328	0.027	valid
10	0.743	0.000	valid
11	0.305	0.037	valid
12	0.575	0.000	valid
13	0.300	0.040	valid
14	0.666	0.000	valid
15	0.308	0.036	valid

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Pearson Correlation seperti yang terlihat pada tabel 3, nampak bahwa

semua item pertanyaan yang mengukur kinerja adalah valid karena angka probabilitas (P) kurang dari 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Derajat Kepentingan

No Item Indikator	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0.812	0.000	valid
2	0.882	0.000	valid
3	0.332	0.026	valid
4	0.895	0.000	valid
5	0.852	0.000	valid
6	0.870	0.000	valid
7	0.926	0.000	valid
8	0.901	0.000	valid
9	0.912	0.000	valid
10	0.314	0.033	valid

11	0.751	0.000	valid
12	0.483	0.002	valid
13	0.886	0.000	valid
14	0.766	0.000	valid
15	0.910	0.000	valid

Sumber :lampiran 6

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Pearson Correlation seperti yang terlihat pada tabel 4, nampak bahwa

semua item pertanyaan yang mengukur derajat kepentingan adalah valid karena angka probabilitasnya (P) kurang dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Harapan

No Item Indikator	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0.843	0.000	valid
2	0,814	0.000	valid
3	0.810	0.026	valid
4	0,688	0.000	valid
5	0.808	0.000	valid
6	0.819	0.000	valid
7	0.689	0.000	valid
8	0.860	0.000	valid
9	0.884	0.000	valid
10	0.830	0.033	valid
11	0.842	0.000	valid
12	0.754	0.002	valid
13	0.713	0.000	valid
14	0.760	0.000	valid
15	0.772	0.000	valid

Sumber :lampiran 7

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Pearson Correlation seperti yang terlihat pada tabel 5, nampak bahwa semua item pertanyaan harapan adalah valid karena nilai probabilitas (P) kurang dari 0,05.

2. Uji Reliabilitas.

Reliabilitas yang dimaksud pada suatu penelitian adalah bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat

pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengukur reliabilitas dari suatu analisis dapat digunakan koefisien alpha (Alpha Cronbach) yang didasarkan pada butir data instrumen pengukuran. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien alpha minimal 0,60 (Arikunto,2001). Uji reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini diolah dengan bantuan SPSS .17.0 for windows dan dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Hasil uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Alpha Cronbach	Keterangan
Kinerja	0.779	Reliabel
Derajat Kepentingan	0.950	Reliabel
Harapan	0.956	Reliabel

Sumber :lampiran 8,9 dan 10

Berdasarkan tabel 6 , dapat dilihat bahwa dari hasil pengukuran semua variabel peneliti kepada 35 responden diperoleh reliabilitas Alpha Cronbach lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel yang mempunyai keandalan yang sangat besar.

B. Karakteristik Responden

Data yang diperoleh dapat dijelaskan secara deskriptif dengan menyajikan dalam bentuk statistik sederhana sehingga dapat

lebih mudah mendapatkan gambaran situasi penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen. Jumlah sampel yang diambil adalah 50 orang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki - laki	14	28%
2	Perempuan	36	72%
Jumlah		50	100%

Sumber :Responden (data diolah)

Berdasarkan tabel 7 dapat dijelaskan jumlah konsumen yang dijadikan responden sebanyak 50 orang dengan karakteristik sebagai berikut : jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang (28%) sedangkan perempuan sebanyak 36 orang (72%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Total	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	20 - 30 tahun	16	32%
2	31 - 40 tahun	15	30%
3	> 41 tahun	19	38%
Jumlah		50	100%

Sumber : Responden (data diolah)

Berdasarkan tabel 8 dapat dijelaskan jumlah konsumen yang dijadikan responden adalah 50 orang , dengan karakteristik umur sebagai berikut : umur responden 20-30 tahun sebanyak 16 orang (32%), umur 31-40 tahun sebanyak 15 orang (30%) dan umur lebih dari 41 tahun sebanyak 19 orang (38 %).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9 . Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Total	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	SMA	16	32%
2	D1, D2, D3	28	56%
3	S1	6	12%
Jumlah		50	100%

Sumber : Responden (data diolah)

Berdasarkan tabel 9. dapat dijelaskan jumlah konsumen yang dijadikan responden sebanyak 50 orang, dengan karakteristik pendidikan sebagai berikut : pendidikan SMA sebanyak 16 orang (32%), pendidikan D1,D2,D3 sebanyak 28 orang (56%) dan pendidikan S1 sebanyak 6 orang (12%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini .

Tabel 10 . Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Total	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	Pegawai Honor	2	4%
2	CPNS	6	12%
3	Pegawai Negeri Sipil	42	84%
Jumlah		50	100%

Sumber : Responden (data diolah)

Berdasarkan tabel 10 dapat dijelaskan jumlah konsumen yang dijadikan responden sebanyak 50 orang , dengan karakteristik pekerjaan sebagai berikut : pekerjaan responden sebagai pegawai honor sebanyak 2 orang (4 %) , CPNS sebanyak 6 orang (12%) dan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 42 orang (84%).

C. Analisis Terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan konsumen pada Instalasi binatuRSUPSanglah Denpasar, maka dalam penelitian ini untuk masing –masing pertanyaan kinerja, derajat kepentingan dan harapan terdiri dari 15 pertanyaan yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu kondisi fisik linen (bersih, rapi, tidak robek) , penampilan karyawan, kebersihan dan kelengkapan fasilitas Instalasi Binatu.
2. Keandalan (*Reliability*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, memberi pelayanan sesuai dengan permintaan, memberi informasi yang akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiviness*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu Ketrampilan karyawan menanggapi keluhan konsumen, kecepatan karyawan menangani keluhan konsumen, ketepatan karyawan menangani keluhan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu ketrampilan karyawan memberikan pelayanan, keramahan karyawan dalam memberi pelayanan, kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan.
5. Empati (*Empathy*) terdiri dari 3 pertanyaan yaitu perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen, karyawan memberi pelayanan tidak membedakan status sosial, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen.

Langkah-langkah penentuan katagori indek kepuasan konsumen adalah :

- a. Dicari skor indek kepuasan total maksimum dan indek kepuasan total minimum yaitu :
 - 1) Skor indek kepuasan total maksimum adalah : $15 \times 5 [(5 \times 15) - (1 \times 15)] = 75 \times 60 = 4500$
 - 2) Skor indek kepuasan total minimum adalah : $15 \times 5 [(1 \times 15) - (5 \times 15)] = -4500$
- b. Diketahui rentang skor indek kepuasan konsumen yaitu : $4500 - (-4500) = 9000$

- c. Didapat interval kelas katagori kepuasan konsumen yaitu : $9000 : 5 = 1800$
- d. Jadi kreteria skor untuk katagori indek kepuasan konsumen adalah :
 - 1) - 4500 sampai dengan - 2700 = sangat tidak puas
 - 2) - 2699 sampai dengan - 899 = tidak puas
 - 3) - 898 sampai dengan 898 = cukup puas
 - 4) 899 sampai dengan 2699 = puas
 - 5) 2700 sampai dengan 4500 = sangat puas

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar, maka digunakan indek kepuasan konsumen.

Rumus :

$$IKP = IM \times (PP - EX)$$

Keterangan :

IKP = Indek Kepuasan Pelanggan

IM = *Importance*/Derajat Kepentingan

PP = *Perceived Performance*/Kinerja

EX = *Expectations*/Harapan

Indek kepuasan konsumen, selanjutnya dibandingkan dengan skor kepuasan maksimum dan minimum yang dicapai untuk menentukan katagori kepuasan konsumen.

Berdasarkan jawaban responden pada kuisisioner penilaian kinerja (lampiran 2), derajat kepentingan (lampiran 3) dan harapan (lampiran 4) terhadap kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar, maka dapat dilakukan perhitungan indek kepuasan konsumen.

Adapun perhitungan indek kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Tabel kerja menghitung Indeks Kepuasan Konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Instalasi binatu RSUP Sanglah Denpasar

No Resp	Harapan (EX)	Kinerja (PP)	Derajat Kepentingan (IM)	Indek Kepuasan (IKP)	Kategori
1	2	3	4	$5 = 4x (3 - 2)$	6
1	65	68	65	195	Cukup Puas
2	59	62	65	195	Cukup Puas
3	60	65	65	325	Cukup Puas
4	64	62	65	-130	Cukup Puas
5	64	61	64	-192	Cukup Puas
6	60	61	64	64	Cukup Puas
7	63	61	66	-132	Cukup Puas
8	62	62	68	0	Cukup Puas
9	61	62	69	69	Cukup Puas
10	57	64	73	511	Cukup Puas
11	64	62	69	-138	Cukup Puas
12	63	64	68	68	Cukup Puas
13	61	63	71	142	Cukup Puas
14	65	66	69	69	Cukup Puas
15	67	66	68	- 68	Cukup Puas
16	66	65	69	- 69	Cukup Puas
17	64	62	70	-140	Cukup Puas
18	60	64	70	280	Cukup Puas
19	62	63	66	66	Cukup Puas
20	65	67	64	128	Cukup Puas
21	59	59	66	0	Cukup Puas
22	58	62	66	264	Cukup Puas
23	62	62	66	0	Cukup Puas
24	62	62	65	0	Cukup Puas
25	58	62	64	256	Cukup Puas
26	59	67	66	528	Cukup Puas
27	55	62	70	490	Cukup Puas
28	54	66	70	840	Cukup Puas
29	57	62	69	345	Cukup Puas
30	59	65	65	390	Cukup Puas
31	60	62	67	134	Cukup Puas
32	59	60	67	67	Cukup Puas
33	61	70	67	603	Cukup Puas
34	52	64	66	615	Cukup Puas
35	59	65	67	402	Cukup Puas

36	59	62	63	189	Cukup Puas
37	57	63	67	402	Cukup Puas
38	59	62	68	204	Cukup Puas
39	58	64	67	402	Cukup Puas
40	63	66	66	198	Cukup Puas
41	59	64	66	330	Cukup Puas
42	59	62	68	204	Cukup Puas
43	55	61	67	402	Cukup Puas
44	62	61	68	- 68	Cukup Puas
45	62	65	64	195	Cukup Puas
46	60	62	65	130	Cukup Puas
47	58	62	66	264	Cukup Puas
48	51	68	65	1105	Puas
49	55	63	65	520	Cukup Puas
50	57	63	66	396	Cukup Puas
Jumlah	3.010	3.168	3.340	10.648	
Rata-rata	60,20	63,36	66,80	212,96	Cukup Puas

Sumber : Data diolah

Dari tabel 11, dapat diketahui rata-rata indeks kepuasan konsumen dari 50 responden adalah 212,96 dan termasuk katagori cukup puas. Selanjutnya masing-masing katagori

indek kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan diprosentasekan sesuai dengan jumlah responden seperti tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Prosentase Katagori Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar

No	Katagori	Jumlah Responden (orang)	Prosentase (%)
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	49	98
4	Puas	1	2
5	Sangat puas	0	0
Jumlah		50	100

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan katagori sangat tidak puas, tidak puas, dan sangat puas sebanyak 0 %, sedangkan katagori cukup puas sebanyak 98 % dan katagori puas sebanyak 2 %.

Selanjutnya untuk menghitung rata-rata kepuasan konsumen dari masing-masing faktor kualitas pelayanan, dicari dengan cara:

$$\text{Indeks Rata-rata Kepuasan Konsumen} = \text{Mean Derajat Kepentingan} \times \text{GAP}$$

Dimana : $GAP = Mean \text{ Kinerja} - Mean \text{ Harapan}$

Kinerja lebih kecil dari *Mean* Harapan, maka konsumen tidak terpuaskan.

Kategori puas dan tidaknya konsumen, mengacu pada positif dan negatifnya nilai GAP. Jika positif artinya *Mean* Kinerja lebih besar dari *Mean* Harapan, maka konsumen terpuaskan. Dan jika negatif artinya *Mean*

Untuk lebih jelasnya indeks rata-rata kepuasan konsumen menurut faktor penentunya dari masing-masing faktor kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.11 berikut ini.

Tabel 13. Indeks Rata-Rata Kepuasan Konsumen Menurut Faktor Penentunya Dari Masing-Masing Indikator Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar

No	Faktor-faktor kualitas pelayanan	Mean Harapan	Mean Kinerja	Mean Derajat Kepentingan	GAP	Indek Rata-rata Kepuasan	Kategori
1	2	3	4	5	6=4-3	7=5x6	8
1	Kondisi fisik linen (bersih,rapi,tidak robek)	4.32	4.36	4.48	0.04	0.17	puas
2	Penampilan karyawan Instalasi Binatu	4.06	4.26	4.34	0.20	0.86	puas
3	Kebersihan & kelengkapan fasilitas Instalasi Binatu	4.08	4.28	4.44	0.20	0.88	puas
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	4.24	4.30	4.50	0.06	0.27	puas
5	Memberi pelayanan sesuai permintaan	4.30	4.30	4.48	0.00	0.00	puas
6	Memberi informasi yang akurat	4.00	4.28	4.46	0.28	1.24	puas
7	Kemampuan karyawan menanggapi keluhan konsumen	3.94	4.26	4.40	0.32	1.40	puas
8	Kecepatan karyawan menangani keluhan konsumen	3.88	4.26	4.48	0.38	1.70	puas
9	Ketepatan karyawan menangani keluhan konsumen	3.90	4.26	4.46	0.36	1.60	puas
10	Ketrampilan karyawan memberikan pelayanan	3.90	4.24	4.42	0.34	1.50	puas
11	Keramahan karyawan dalam memberi pelayanan	3.96	4.06	4.48	0.10	0.44	puas
12	Kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan	4.04	3.66	4.50	-0,38	-1,71	tidak puas
13	Perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen	3.78	4.26	4.42	0.48	2.12	puas
14	Pelayanan tidak membedakan status sosial	3.88	4.24	4.48	0.36	1.61	puas
15	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen	3.92	4.34	4.46	0.42	1.87	puas
Jumlah		60.20	63.36	66.80	3.44	13.95	
Rata - rata		4.01	4.22	4.45	0.22	0.93	puas

Dari tabel 13, dapat diberikan beberapa uraian penjelasan mengenai rata-rata kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar antara lain :

- a. Jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan, maka diketahui indeks rata-rata kepuasan konsumen tertinggi berada pada empati sebesar 2,12, sedangkan indeks rata-rata kepuasan konsumen terendah berada pada jaminan sebesar -1,71.
- b. Rata-rata harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu adalah sebesar 4,01. Harapan konsumen terbesar 4,32 ada pada Bukti langsung yaitu kondisi fisik linen (bersih, rapi, tidak robek). Sedangkan harapan konsumen terendah 3,78 ada pada jaminan yaitu perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen.
- c. Rata-rata tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pada Instalasi Binatu adalah sebesar 4,22. Respon kinerja tertinggi 4,36 ada pada bukti langsung yaitu kondisi fisik linen (bersih, rapi, tidak robek). Sedangkan respon kinerja terendah 3,66 ada pada jaminan yaitu kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan.
- d. Rata-rata derajat kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Binatu adalah sebesar 4,45. Derajat kepentingan tertinggi 4,50 ada pada keandalan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan pada jaminan yaitu kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan. Sedangkan derajat kepentingan terendah 4,34 ada pada bukti langsung yaitu penampilan karyawan Instalasi Binatu.
- e. Nilai rata-rata GAP sebesar 0,22 menunjukkan sebagian besar dari seluruh pelayanan mempunyai rata-rata kinerja lebih besar dari pada rata-rata harapan konsumen kecuali pada indikator pelayanan no.12 yaitu mempunyai nilai GAP sebesar - 0,38.

- f. Indeks rata-rata kepuasan konsumen dari masing-masing kualitas pelayanan menunjukkan nilai positif (puas), hanya indikator pelayanan no.12 yang mempunyai nilai negatif (tidak puas). Secara keseluruhan indeks rata-rata kepuasan konsumen dari masing-masing pelayanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,93 dapat dikategorikan puas. Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa tidak semua pelayanan yang ada pada Instalasi Binatu dapat memuaskan konsumen.

Adapun Indikator-indikator kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen menurut perhitungan GAP adalah :

- a) No. 1: Kondisi fisik linen (bersih, rapi, tidak robek).
- b) No. 2 : Penampilan karyawan Instalasi Binatu.
- c) No. 3 : Kebersihan dan kelengkapan fasilitas Instalasi Binatu.
- d) No. 4 : Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.
- e) No. 5 : Memberi pelayanan sesuai dengan permintaan.
- f) No. 6 : Memberi informasi yang akurat.
- g) No. 7 : Keterampilan karyawan menanggapi keluhan konsumen.
- h) No. 8 : Kecepatan karyawan menangani keluhan konsumen.
- i) No. 9 : Ketepatan karyawan menangani keluhan konsumen.
- j) No. 10: Keterampilan karyawan memberikan pelayanan.
- k) No. 11: Keramahan karyawan dalam memberi pelayanan.
- l) No. 13: Perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen.
- m) No. 14: Karyawan memberi pelayanan tidak membedakan status sosial.
- n) No. 15: Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen.

Sedangkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang tidak dapat memuaskan konsumen adalah:

- o) No. 12 : Kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan.

D. Importance - Performance Analysis

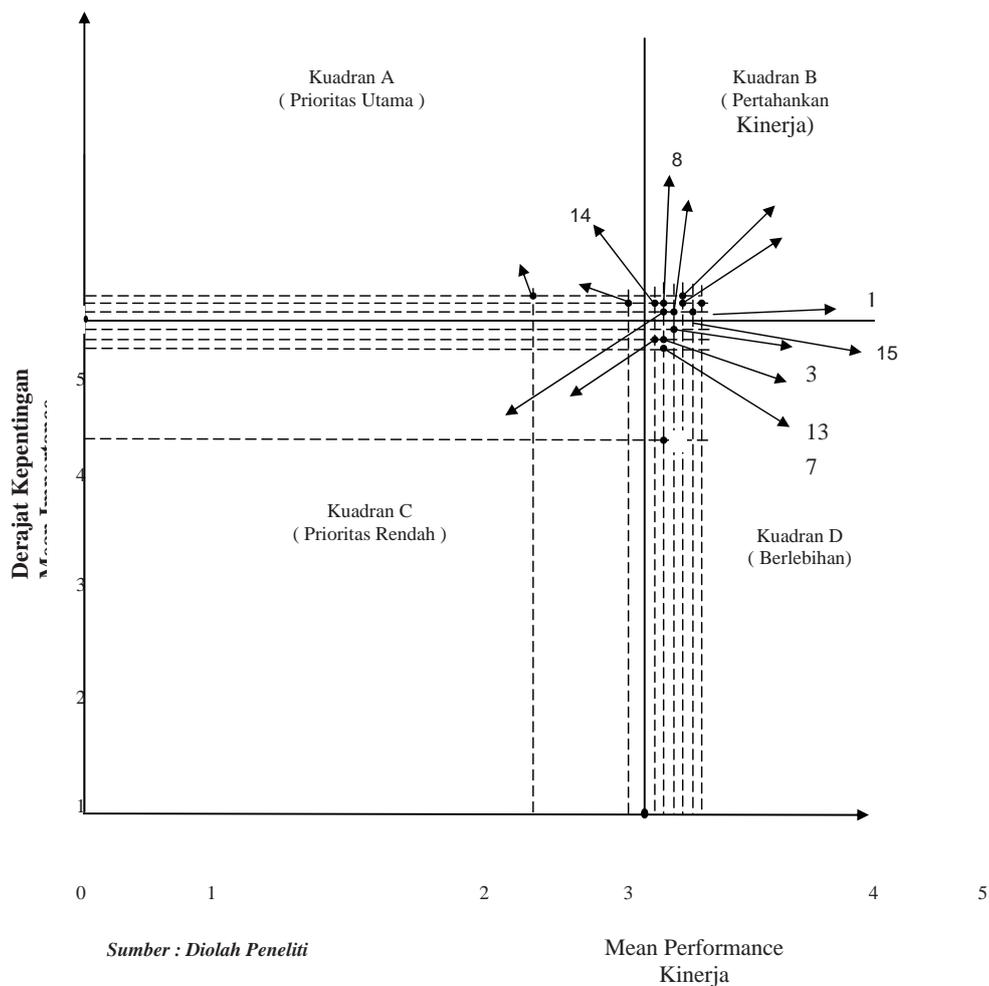
Untuk mengetahui apakah semua kualitas pelayanan dapat memuaskan konsumen, dan apakah tingkat pelayanan yang penting sudah dilakukan pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar, maka akan dianalisis dengan *Importance-performance analysis* (analisis derajat kepentingan-kinerja). Derajat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) diukur dengan

menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang dinilai dengan skala likert lima point.

Rata-rata derajat kepentingan (*Mean Importance*) dan rata-rata kinerja (*Mean Performance rating*) dihitung dari total skor untuk setiap atribut/kualitas pelayanan yang diperoleh, kemudian nilai rata-rata tersebut dijadikan dasar untuk menggambar suatu grafik dua dimensi. Sumbu vertikalnya adalah *Mean Importance*, sedangkan sumbu horizontalnya adalah *Mean Performance*.

Hasil perhitungan tabel 13 disajikan dalam salib pada diagram kartesius importance-performance analysis seperti gambar 2 berikut ini.

Gambar 2. HASIL DIAGRAM KARTESIUS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS



Sumber : Diolah Peneliti

Dari gambar 2 dapat dijelaskan bahwa hasil pengukuran kepuasan konsumen dari indikator kualitas pelayanan berdasarkan kinerja dan derajat kepentingannya memungkinkan Instalasi Binatu dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk kualitas pelayanan pada masing-masing kuadran(kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D).

Adapun masing-masing kuadran adalah :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar yang penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan indikator ini sangat penting oleh konsumen. Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan .

Indikator-indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran A adalah:

No. 11 : Keramahan karyawan dalam memberi pelayanan.

No. 12 : Kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan.

2. Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

Menunjukkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen , sehingga dapat memuaskan konsumen.

Indikator-indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran B adalah:

No. 1 : Kondisi fisik linen (bersih, rapi, tidak robek).

No. 4 : Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.

No. 5 : Memberi pelayanan sesuai dengan permintaan.

No. 6 : Memberi informasi yang akurat.

No. 8 : Kecepatan karyawan menangani keluhan konsumen.

No. 9 : Ketepatan karyawan menangani keluhan konsumen.

No.14 : Karyawan memberi pelayanan tidak membedakan status sosial.

No. 15 : Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar yang dianggap kurang penting bagi konsumen . Sedangkan pelaksanaannya biasa saja .

Tidak ada indikator-indikator kualitas pelayanan dalam kuadran C.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya karena konsumen menganggap indikator ini tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik , sehingga sangat memuaskan konsumen.

Indikator-indikator kualitas pelayanan yang ada pada kuadran D adalah :

No. 2 : Penampilan karyawan Instalasi Binatu.

No. 3 : Kebersihan dan kelengkapan fasilitas Instalasi Binatu.

No. 7 : Ketrampilan karyawan menanggapi keluhan konsumen.

No.10 : Ketrampilan karyawan memberikan pelayanan.

No.13 : Perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen.

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan konsumen diperoleh indeks rata-rata kepuasan konsumen dari masing-masing indikator kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar mempunyai nilai positif (puas) . Secara keseluruhan indeks rata-rata kepuasan konsumen mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,93 dapat dikategorikan puas.

Berdasarkan *importance-performance analysis* diketahui :

- 1). Sebanyak 2 indikator kualitas pelayanan berada pada kuadran A (prioritas utama) menunjukkan indikator tersebut dinilai penting oleh konsumen, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.
- 2). Sebanyak 8 indikator kualitas pelayanan berada pada kuadran B artinya indikator-indikator tersebut dipertahankan kinerjanya karena sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen.
- 3). Tidak ada indikator kualitas pelayanan berada pada kuadran C artinya tidak ada indikator-indikator kualitas pelayanan dijadikan sebagai prioritas rendah dalam pelaksanaannya karena respon konsumen terhadap tingkat pelayanan tidak ada yang dianggap kurang penting bagi konsumen, dan tidak ada kualitas pelaksanaan yang biasa saja.
- 4). Sebanyak 5 indikator kualitas pelayanan berada pada kuadran D artinya pelaksanaan indikator-indikator tersebut dianggap berlebihan karena indikator tersebut dinilai tidak terlalu penting, namun pelaksanaannya sangat memuaskan konsumen.

Dengan demikian dapat dikatakan indikator-indikator kualitas pelayanan di Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar, secara keseluruhan dan sebagian besar

dapat memuaskan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan konsumen. Usaha-usaha perbaikan yang dianggap penting oleh konsumen dapat dilakukan pada Instalasi Binatu berdasarkan letak indikator-indikator kualitas pelayanan tersebut pada masing-masing kuadran. Tetapi yang jelas kinerja pada Instalasi Binatu harus lebih ditingkatkan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data pada Bab IV, maka kesimpulan yang dapat disampaikan tentang kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Dari analisis tingkat kepuasan konsumen diketahui :
 - a. Jika dilihat dari indikator kualitas pelayanan maka diketahui indeks rata-rata kepuasan konsumen tertinggi berada pada empati sebesar 2,12 sedangkan indeks rata-rata kepuasan konsumen terendah berada pada jaminan sebesar -1,71.
 - b. Nilai rata-rata GAP sebesar 0,22 menunjukkan sebagian besar dari seluruh indikator kualitas pelayanan mempunyai nilai rata-rata kinerja lebih besar dari nilai rata-rata harapan kecuali pada indikator kualitas pelayanan no.12 yaitu mempunyai nilai GAP sebesar -0,38 .
 - c. Indeks rata-rata kepuasan konsumen sebagian besar dari masing-masing indikator kualitas pelayanan mempunyai nilai positif (puas) kecuali faktor kualitas pelayanan no.12 mempunyai nilai negatif (tidak puas) sebesar -1,71. Secara keseluruhan indeks rata-rata kepuasan konsumen mempunyai nilai rata-rata 0,93 dapat dikategorikan puas.
2. Dari pengukuran *Importance Performance Analysis* didapat bahwa tingkat kepuasan konsumen pada Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar berada pada :

- a. Kuadran A, yang dinilai sangat penting oleh konsumen tetapi pelaksanaannya masih belum memuaskan konsumen yaitu indikator kualitas pelayanan no.11 : keramahan karyawan dalam memberi pelayanan dan no.12 : kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan.
- b. Kuadran B, tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen yaitu indikator kualitas pelayanan no.1 : kondisi fisik linen (bersih,rapi,tidak robek), no.4 : Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, no.5 : memberi pelayanan sesuai dengan permintaan, no.6 : memberi informasi yang akurat, no.8 : kecepatan karyawan menangani keluhan konsumen, no.9 : ketepatan karyawan menangani keluhan konsumen, no.14 : karyawan memberi pelayanan tidak membedakan status sosial, no.15 : kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen .
- c. Kuadran C, yang dinilai masih dianggap kurang penting bagi konsumen tapi pelaksanaannya cukup. Tidak ada indikator kualitas pelayanan yang termasuk kuadran C.
- d. Kuadran D, yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dan dinilai tidak terlalu penting oleh konsumen, namun pelaksanaannya dapat memuaskan konsumen yaitu no.2 : penampilan karyawan Instalasi Binatu, no.3: kebersihan dan kelengkapan fasilitas Instalasi Binatu, no.7 : ketrampilan karyawan menanggapi keluhan konsumen, no.10 : ketrampilan karyawan memberikan pelayanan, no.13 : perhatian karyawan terhadap keluhan konsumen.

Secara umum penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*)

adalah puas. Hal ini dapat dilihat dari hasil penjumlahan skor jawaban responden , sebagian besar kinerja pada Instalasi Binatu sudah melebihi harapan yang diinginkan konsumen, hanya ada 1 faktor kualitas pelayanan no. 12: kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan yang mempunyai nilai negatif (tidak puas) sebesar -1,71.

Jika dilihat dari pengukuran *Importance Performance Analysis* sebagian besar dari indikator-indikator kualitas pelayanan, pelaksanaannya sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan konsumen, hanya indikator kualitas pelayanan no.11 dan no.12 yaitu keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberi pelayanan yang kinerjanya belum memuaskan.

B. Saran-saran

Sesuai dengan kesimpulan hasil pembahasan dapat diajukan saran-saran untuk Instalasi Binatu RSUP Sanglah Denpasar adalah sebagai berikut :

1. Indikator-indikator kualitas pelayanan pada Instalasi Binatu yang dapat memuaskan konsumen, sebaiknya indikator tersebut dipertahankan dan bila perlu kinerjanya ditingkatkan.
2. Memberikan perhatian yang serius terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang menjadi prioritas utama seperti kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexs Nitisemito 2000, Marketing. Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta.
- Arikunto Suharsimi 1998, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta Jakarta.
- Arikunto Suharsimi 2001, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta Jakarta.

- Budi, Tritton Prawira 2006, SPSS 13.0 Trapan : Riset Statistik Parametrik. Penerbit Andi Jogjakarta.
- Fandy Tjiptono 1999, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono 2004 , Manajemen Jasa. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Gregorius Chandra 2002, Strategi dan Program Pemasaran. Penerbit Andi Yogyakarta.
- J. Supranto 2000, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Penerbit PT.Rineka Cipta Jakarta.
- Nasution 2004, Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Manajement). Ghalia Indonesia Bogor.
- Philip Kotler 1999, Manajemen Pemasaran. Penerbit Prenallindo Jakarta.
- 2002, Manajemen Pemasaran. Penerbit Prenallindo Jakarta.
- Sofyan Assauri 2000, Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono 2005, Metode Penelitian Bisnis. Penerbit Alfabeta Bandung.