

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK CIKARANG
DENTAL CENTER DALAM KEPUASAN PASIEN
MENGUNAKAN METODE DMAIC**

SKRIPSI



**OLEH:
NARIELA TATA ARDANA
NIM: 112011063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK CIKARANG
DENTAL CENTER DALAM KEPUASAN PASIEN
MENGUNAKAN METODE DMAIC**

Ditujukkan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Mneyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
NARIELA TATA ARDANA
NIM : 112011063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Nariela Tata Ardana
NIM : 112011063
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Cikarang
Dental Center Dalam Kepuasan Pasien
Menggunakan Metode DMAIC

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Agustus 2024
Pembimbing



Nasrun Baldah, S.E., M.M.
NIDN : 0403118304

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK CIKARANG DENTAL
CENTER DALAM KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE
DMAIC**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Nariela Tata Ardana
112011063

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji
Fathurohman, S.T., M.M.
NIDN: 0417057611

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Nasrun Baldah, S.E., M.M.
NIDN: 0403118304

Tanda Tangan



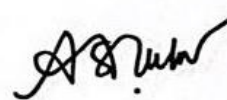
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nariela Tata Ardana
NIM : 112011063
Progran Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan proposal skripsi yang saya kutip dari hasilkarya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian proposal skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 16 Agustus 2024



Nariela Tata Ardana

NIM : 112011063

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan,
jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding
dengan perjuangan mereka menghidupimu

-ika df

Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu
sendiri. QS.Al-Isra:7

Simpanlah apa yang kau rasa dalam diam, serahasia mungkin. Hingga debarannya
hanya engkau dan Tuhan yang mampu mendengarnya

-Habib Umar bin Hafizd

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syaafa'at Beliau selalu menyertai penulis, aamiin. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Dengan rasa syukur dan penuh cinta, penulis persembahkan skripsi ini untuk Ayah dan Ibu yang selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis. Selalu memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.
2. Adik, kakek, nenek dan saudara- saudara yang selalu memberi semangat dan doa.
3. Dosen Pembimbing Bapak Nasrun Baldah., SE., M.M. dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan bimbingan serta ilmu yang sangat berharga.
4. Teman seperjuangan yang selalu memberi motivasi nasihat, serta dukungan dalam pengerjaan tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Cikarang Dental Center Dalam Kepuasan Pasien Menggunakan Metode DMAIC”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Proposal skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan agar bisa menyusun skripsi ini dengan lancar
2. Bapak Nasrun Baldah, SE., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ketua Pengiji Bapak Fathurohman, S.T., M.M dan selaku anggota penguji Bapak Nasrun Baldah, S.E., M.M terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc, dan Bapak Wachid Hasyim.,S.E.,M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
5. Bapak Ir.H.Moh, Mardiana.,MM.,PHD, selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa.

6. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa
7. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis
8. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra.,S.K.M.,M.M, selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian proposal skripsi ini.
10. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal ‘alamiin.
11. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa dan teman-teman kelas MA.20.C01 terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan. Terutama teman seperjuangan di tempat kerja dan kuliah, Wahid Saefudin dan Aska Nurrohman.
12. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 01 Juli 2024

Penulis,

Nariela Tata Ardana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACK	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Manajemen	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Pengertian Jasa	10
2.1.3.1 Klasifikasi Jasa	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Kepuasan Pasien	11
2.1.6 Six Sigma	12
2.1.7 Metode DMAIC	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	19
3.1.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian	20
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.3.1 Definisi Operasional	21
3.3.2 Pengukuran Variabel	21
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	22
3.5 Teknik Analisis	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum.....	26
4.1.2 Struktur Organisasi	27
4.1.3 Produk/ Layanan	27
4.1.4 Karakteristik Responden.....	28
4.1.5 Tahapan DMAIC.....	28
4.1.5.1 Tahap Define	28
4.1.5.2 Tahap Measure	30
4.1.5.3 Tahap Analyze.....	35
4.1.5.4 Tahap Improve.....	37
4.1.5.5 Tahap Control.....	38
4.2 Pembahasan	40
4.2.1 Pada Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap klinik Cikarang Dental Center	40
4.2.2 Prioritas Sub Dimensi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	41
4.2.3 Cara Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan Menggunakan Metode DMAIC	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung pasien Klinik Cikarang Dental Center	3
Tabel 3. 1 Operasional variabel.....	21
Tabel 4. 1 Variabel - variabel kebutuhan.....	25
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4. 4 Hasil Pengukuran Base Kinerja.....	32
Tabel 4. 5 Variabel Prioritas Perbaikan	35
Tabel 4. 6 Rekomendasi Perbaikan	37
Tabel 4. 7 Pengukuran Kinerja Setelah Perbaikan	38

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. 3 Diagram Important Satisfaction	33
Gambar 4. 4 Diagram Sebab Akibat Variabel V4	35
Gambar 4. 5 Diagram Sebab Akibat Variabel V10	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	51
Lampiran 2 Baselin Kinerja	59
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup.....	61

Analysis Of The Quality Of Cikarang Dental Center Clinic Services In Patient Satisfaction Using The Dmaic Method

Nariela Tata Ardana¹⁾
Nasrun Baldah²⁾

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at the Cikarang Dental Center Clinic and its impact on patient satisfaction using the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) method. The research method used was descriptive quantitative with data collection through questionnaires distributed to 100 respondents. Data were analyzed using SPSS version 23 software. The research results show that there are five main factors that influence patient satisfaction, namely physical evidence (tangibility), reliability, responsiveness, assurance and empathy. Physical evidence includes physical facilities, equipment, and appearance of personnel. Reliability includes the clinic's ability to provide promised services accurately and reliably. Responsiveness includes the willingness and ability of clinic staff to help patients and provide services quickly. Assurance includes staff's knowledge, courtesy and ability to convey a sense of trust and confidence. Empathy includes the attention and care provided by the clinic to patients. Each factor is measured through several specific indicators that show the clinic's performance in providing services. The results of the analysis show that all of these factors have a significant influence on patient satisfaction, with assurance and empathy factors having the most dominant influence.

Keywords: DMAIC, Define, Measure, Analyze, Improve, Control

1) Student

2) Supervisor

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK CIKARANG DENTAL CENTER DALAM KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE DMAIC

Nariela Tata Ardana¹⁾
Nasrun Baldah²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Klinik Cikarang Dental Center dan dampaknya terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 100 responden. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu bukti fisik (tangibility), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel. Keandalan mencakup kemampuan klinik dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Daya tanggap mencakup kesediaan dan kemampuan staf klinik untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat. Jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan. Empati mencakup perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh klinik kepada pasien. Setiap faktor diukur melalui beberapa indikator spesifik yang menunjukkan kinerja klinik dalam memberikan layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan faktor jaminan dan empati memiliki pengaruh yang paling dominan.

Kata Kunci: DMAIC, Define, Measure, Analyze, Improve, Control