

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD DR. MOHAMMAD SOEWANDHIE SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN USULAN PERBAIKAN
DENGAN DIAGRAM *FISHBONE***

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
RIZKA MUTIA WARDANI
NIM: 040610710**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2014**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT
JALAN RSUD DR. MOHAMMAD SOEWANDHIE
SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN USULAN PERBAIKAN DENGAN DIAGRAM
*FISHBONE***

**DIAJUKAN OLEH
RIZKA MUTIA WARDANI
040610710**

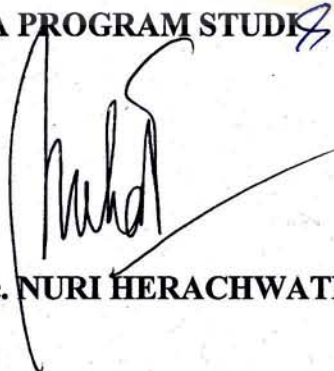
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



TUWANKU ARIA AULIANDRI, S.E., M.Sc TANGGAL 30/1/2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc TANGGAL 30/1/2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rizka Mutia Wardani , 040610710), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Februari 2014



Rizka Mutia Wardani

040610710

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin , segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Ridho dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan Usulan Perbaikan dengan Diagram *Fishbone*”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak atas segala bantuan, dukungan, kritik dan saran yang telah diberikan khususnya kepada :

1. Allah SWT yang Maha Rahman dan Rahim, yang mengizinkan dan memudahkan penulis menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Airlangga
3. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, MSi., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Airlangga
4. Bapak Tuwanku Aria Auliandri, S.E, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, memberikan banyak bantuan, arahan dan pemikiran-pemikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta selalu memberikan motivasi luar biasa agar penelitian selesai tepat waktu.

5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga khususnya dosen konsentrasi manajemen operasi yang telah mengajar penulis: Ibu Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E., M.Sc., Bapak Drs. Hermawanto, M.Sc. MBA., Ibu Yetty Dwi Lestari, S.E., MT., , Ibu Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T.,
6. Kedua orang tua, Bapak Arief Sofjan dan Ibu Sutinah, rasa terima kasih yang tak terhingga atas do'a, kesabaran, dukungan, semangat dan kasih sayang yang telah dicurahkan bagi penulis.
7. Kakak tercinta, Arlina Paramita terima kasih atas dukungan dan waktu yang diluangkan untuk membantu adikmu yang paling baik ini.
8. Kakak yang paling luar biasa, Ririn Khoirina yang telah mendukung baik dari depan maupun belakang, yang selalu meluangkan waktu untuk menjadi tempat curahan hati, serta menjadi penjaga ketika motivasi mulai turun.
9. Sahabat-sahabat, Durrotul Ain atas pengertian yang luar biasa dan persahabatan yang tak tertandingi, Denni Supriyatin sahabat yang selalu membuat suasana hati penulis positif dan riang gembira, Qurrotun Ayun terima kasih atas semua persahabatan hingga saat ini, Elif yang sedang menunggu lahiran, Ivania terima kasih atas dukungannya, Gus Luthfi yang selalu memberi pencerahan kepada penulis dan semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya
10. Keluarga besar Manajemen angkatan 2006, keluarga besar MoSAIC FEB Unair (para ukhti tersayang Ragil, Shochrul, Almh. Vivin, Farida), keluarga besar BEM FEB Unair, Keluarga besar AIESEC Surabaya dan AIESEC

Indonesia terima kasih untuk semua inspirasi dan pembelajaran yang penulis dapatkan selama mengemban amanah bersama kalian.

11. Segenap staff Departemen Manajemen Ibu rini, Bapak didik dan Ibu Ida untuk semua kesabaran dalam membantu dan mengarahkan penulis, Staff Akademik terutama ibu Dra. Luluk Djatmiko S. untuk seluruh motivasi dan keramahan kepada penulis, seluruh staff Ruang Baca dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu proses penyusunan skripsi.
12. Ibu Sumiati, SST selaku Koordinator Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis guna melakukan penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya serta seluruh karyawan Instalasi Rawat Jalan yang telah memberikan pelayanan yang sangat ramah selama proses pengumpulan data. .
13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediannya sebagai data penulisan skripsi ini, semoga diberi hidup yang sehat dan umur panjang yang barokah.
14. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

Hanya Doa yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak perihal yang

perlu dikaji agar dapat memberikan solusi-solusi yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Februari 2014



Penulis