

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Di Klinik Jantung Hati Bandung”

Adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam tugas akhir.

Kota Bandung, 03 Januari 2024

Keiza Rana Fazira Kusuma



Keiza Rana Fazira Kusuma

1503194086

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Di Klinik Jantung Hati Bandung” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Komunikasi Bisnis Telkom University Bandung.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof . Adi Wijaya S.Si.,M.Si., selaku rector dari Universitas Telkom.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D , selaku dekan dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
3. Ibu Dr.Tita Melia Milyane, S.Sos., M.MPd., selaku ketua Prodi S1 Digital Public Relations.
4. Bapak Dr. Dedi Kurnia Syah Putra, S.Sos.I, selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan , ilmu , dan waktu selama perkuliahan.
5. Bapak Muhammad Al Assad R. M.I.Kom , selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan terbaik kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi S1 Digital Public Relations yang telah memberikan waktu , ilmu , serta bimbingan yang begitu besar dan pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff administrasi Program Studi S1 Digital Public Relations yang telah memberikan waktunya untuk mengarahkan dan membantu seluruh urusan perkuliahan selama perkuliahan.
8. Kedua orangtua penulis, Indrya Kusuma dan Prilyanti , untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kota Bandung, 03 Januari 2024

Keizaranafk

Keiza Rana Fazira Kusuma

1503194086

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan citra perusahaan menurut pasien yang berkunjung pada Klinik Jantung Hati di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini juga ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Klinik Jantung Hati di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan Paradigma Positivisme, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier. Sumber penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 100 pasien yang berkunjung ke Klinik Jantung Hati di Kota Bandung dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan menurut responden diperoleh total skor nilai rata-rata termasuk kategori cukup. Citra Perusahaan menurut tanggapan responden termasuk kategori cukup. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Citra Perusahaan. Pengaruh variabel Kualitas pelayanan yang di nilai kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh terhadap Citra Perusahaan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Dengan pengaruh yang positif menunjukkan semakin baiknya Kualitas pelayanan Pasien di Klinik Jantung Hati Bandung akan berdampak pada peningkatan Citra Perusahaan di Klinik Jantung Hati Bandung.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the description of service quality and company image according to patients who visit the Heart and Heart Clinic in Bandung City. Apart from that, this research also wants to find out whether there is an influence of service quality on the company image of the Heart and Heart Clinic in Bandung City. This research uses the Positivism Paradigm. The approach used in this research is a deductive approach. The research method used in this research is quantitative research. The analysis techniques used are descriptive analysis and linear regression analysis. The source of this research uses primary data. Data collection for this research used a questionnaire. The sample for this study was 100 who visited the Heart and Heart Clinic in Bandung City using purposive sampling. The results of this research show that according to respondents, the total average score obtained in the service quality is in the sufficient category. The company image according to respondents' responses is in the fair category. There is a significant influence between the service quality variable on company image. The influence of the service quality variable which is assessed as service quality is able to have an influence on the company image and the rest is influenced by other variables which were not observed in this research. With a positive influence, it shows that the quality of patient service at the Bandung Cardiac Clinic will have an impact on improving the corporate image of the Bandung Cardiac Clinic.

Keywords: Brand Image, Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
Contents	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.4.3 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Citra Perusahaan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis	36

2.5	Ruang Lingkup Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.2.1	Pengertian Variabel.....	38
3.2.2	Variabel Penelitian Yang Digunakan	38
3.2.3	Variabel Penelitian Yang Digunakan	39
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.2	Sumber Data	44
3.6	Pengujian Instrument	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	Deskriptif	45
3.7.2	Analisis Regresi Sederhana	46
3.7.3	Analisis Korelasi	47
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi	48
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	48
3.7.6	Uji Validitas	49
3.7.7	Uji Reliabilitas	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.2.1	Analisis Deskriptif	53
4.3	Analisis Regresi.....	58
4.3.1	Pengujian Asumsi Klasik	58
4.3.2	Model Regresi Linear Sederhana	60
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	61
4.3.4	Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	62
4.4	Pembahasan.....	63
4.4.1	Gambaran Kualitas pelayanan di Klinik Jantung Hati Bandung	63

4.4.2	Gambaran Citra Perusahaan di Klinik Jantung Hati Bandung	63
4.4.3	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Citra Perusahaan di Klinik Jantung Hati Bandung	64
BAB V PENUTUP		66
5.1	Simpulan	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Secara Kuantitatif	42
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan Klinik Jantung Hati Bandung	4
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Citra Perusahaan di Klinik Jantung Hati Bandung	5
Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.2 Kriteria Kategori Penilaian	46
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel	49
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	52
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan	56
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	58
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi.....	60
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	61
Tabel 4.7 Korelasi.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh, menjaga asupan makanan, olah raga, dan melakukan check up rutin di rumah sakit. Hal tersebut membuat fasilitas pelayanan publik misalnya rumah sakit, klinik, puskesmas dan lainnya berkembang dengan pesat dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan. Semakin banyaknya jumlah rumah sakit serta klinik kesehatan berjalan seiring dengan semakin baik banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga mengubah rumah sakit yang mulanya sebagai unit pelayanan publik yang bersifat sosial untuk kemanusiaan menjadi pelayanan kesehatan yang memiliki basis industri untuk kepentingan ekonomi (Adriansyah; et al., 2017). Namun dari banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan publik pasti memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda, begitu pula dengan pandangan dan penilaian dari masyarakat. Hal tersebut yang membuat citra fasilitas pelayanan kesehatan publik berbeda-beda.

Pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan semakin luas sehingga mereka memiliki banyak pertimbangan untuk memilih fasilitas kesehatan yang tepat mulai dari fasilitas pelayanan yang baik dan lengkap sehingga rumah sakit, balai kesehatan, klinik maupun penyedia jasa fasilitas kesehatan lainnya berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan pelayanan agar lebih baik dan mendukung kebutuhan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang diberikan tidak hanya pelayanan untuk pengobatan dan penyembuhan penyakit namun juga pelayanan untuk pencegahan (preventif). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan dan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui citra yang baik dari masyarakat untuk fasilitas pelayanan publik tersebut.

Industri fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat juga tidak jauh dari persaingan. Berbagai rumah sakit dan sejumlah klinik yang ada berusaha untuk memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta efisien.

Fasilitas kesehatan umum di daerah adalah salah satu dari industri fasilitas pelayanan kesehatan, namun biasanya memiliki citra yang kurang baik dimata masyarakat dibandingkan dengan fasilitas pelayanan kesehatan swasta (Supartiningsih, 2017). Selain itu citra pelayanan kesehatan di Indonesia semakin menurun yang disebabkan karena masyarakat lebih berminat untuk berobat diluar negeri. Hal tersebut terjadi karena fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan di luar negeri lebih baik (Yulianti & Madiawati, 2018) sehingga kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting (Vigaretha et. al., 2018). Menurut Lupiyoadi (2006:148), kualitas pelayanan dilihat dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh, sehingga apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka layanan dipersepsikan baik oleh pelanggan, dan jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, untuk itu rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara konsisten.

Kebutuhan akan pelayanan medis semakin meningkat. Hal ini karena berbagai faktor, salah satunya adalah pertumbuhan penduduk. Sejalan dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk membuat permintaan akan layanan kesehatan dan tenaga kesehatan dikalangan masyarakat meningkat, termasuk klinik maka dari itu penyedia layanan kesehatan akan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif dan semakin baik. Selain itu, masyarakat menjadi lebih pemilih dalam mengambil keputusan untuk menjaga kualitas kesehatan mereka. Banyak aspek yang dipertimbangkan saat mengambil keputusan, maka dari itu kita sebagai fasilitas kesehatan wajib memberikan layanan prima yang sesuai dengan keinginan pasien, karena itu salah satu strategi pendekatan untuk memudahkan pasien dalam mengambil keputusan. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima akan berdampak pada tingkat pengambilan keputusan untuk kunjungan berikutnya. (Wididana, 2016).

Klinik Jantung Hati Bandung merupakan Klinik Utama Khusus Jantung yang memberikan pelayanan kesehatan, khususnya bagi yang memerlukan pelayanan penanganan rawat jalan penyakit jantung dan pembuluh darah secara terintegrasi dalam satu layanan di Bandung. Klinik Jantung Hati Bandung berada di Jl Mekar Utama No. 36

, Mekarwangi, Kota Bandung. Klinik Hati Jantung Bandung ini memiliki beberapa keunggulan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang handal, dengan dukungan dokter spesialis jantung terpilih dan disertai alat-alat kesehatan yang modern.

Klinik Jantung Hati Bandung telah memiliki kelengkapan pelayanan yang optimal dalam memberikan layanan kesehatan bagi pasien. Menyediakan fasilitas sanitasi yang bersih, kamar perawatan yang rapi dan petugas kesehatan yang berpakaian rapi. Menciptakan keamanan dalam layanan yang diberikan, kelengkapan rekam medis, serta menginformasikan terkait tindakan yang dilakukan. Akibatnya, kualitas pelayanan menjadi fokus penelitian yang mempengaruhi kepuasan pasien. Melalui penilaian ini, fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat terus dipertahankan dan dikembangkan. Klinik Jantung Hati Bandung terus melakukan usaha untuk menciptakan peningkatan citra perusahaan melalui pemberian layanan kesehatan yang maksimal bagi yang membutuhkan layanan kesehatan.

Menurut (Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. M.M, Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M, 2020) dalam citra perusahaan diharapkan mampu memberikan pengaruh pemikiran konsumen dengan mengkombinasikan iklan, hubungan masyarakat, kondisi fisik, dari mulut ke mulut, serta yang sudah mengalami sendiri bagaimana layanan yang mereka terima terkait penggunaan barang dan jasa. Menurut hal tersebut terlihat konsumen mempercayai perusahaan mempunyai kapabilitas untuk membuat pengaruh pada asumsi konsumen terhadap produk yang mereka tawarkan serta memiliki dampak pada tindakan konsumtif dari konsumen. Citra perusahaan memberikan suatu kesan, suasana hati, dan citra masyarakat terhadap suatu perusahaan, dan kesan ini sengaja dimunculkan oleh suatu objek, individu, atau organisasi. Soemirtat dan Adiarto juga mengatakan, salah satu indikatornya adalah sikap, yang berarti lebih cenderung untuk melakukan tindakan, mempersepsi, berpikir, dan merasakan ketika berhadapan dengan gagasan, objek, keadaan, dan nilai (Subagiyo & Budiman, 2019).

Fenomena menarik diperoleh oleh peneliti ketika melakukan observasi lapangan dengan memberikan beberapa pertanyaan dengan jawaban setuju atau tidak setuju mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang ada di Klinik Jantung Hati Bandung. Berikut merupakan fenomena yang didapatkan oleh peneliti, dimana peneliti