

**APLIKASI METODE SERVQUAL TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Program Studi Matematika
Jurusan Pendidikan Matematika



Oleh
Abdul Rauf Karim
NIM. 0607050

**JURUSAN PENDIDIKAN MATEMATIKA
FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**APLIKASI METODE SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PUSKESMAS**

Oleh:

Abdul Rauf Karim

NIM. 0607050

Disetujui dan Disahkan Oleh,

Pembimbing I

Dra. Entit Puspita, M.Si.
NIP. 196704081994032002

Pembimbing II

Dra.Hj. Rini Marwati, M.Si
NIP. 196606251990012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Matematika

Drs. Turmudi, M.Ed., M.Sc., Ph.D.
NIP. 196101121987031003

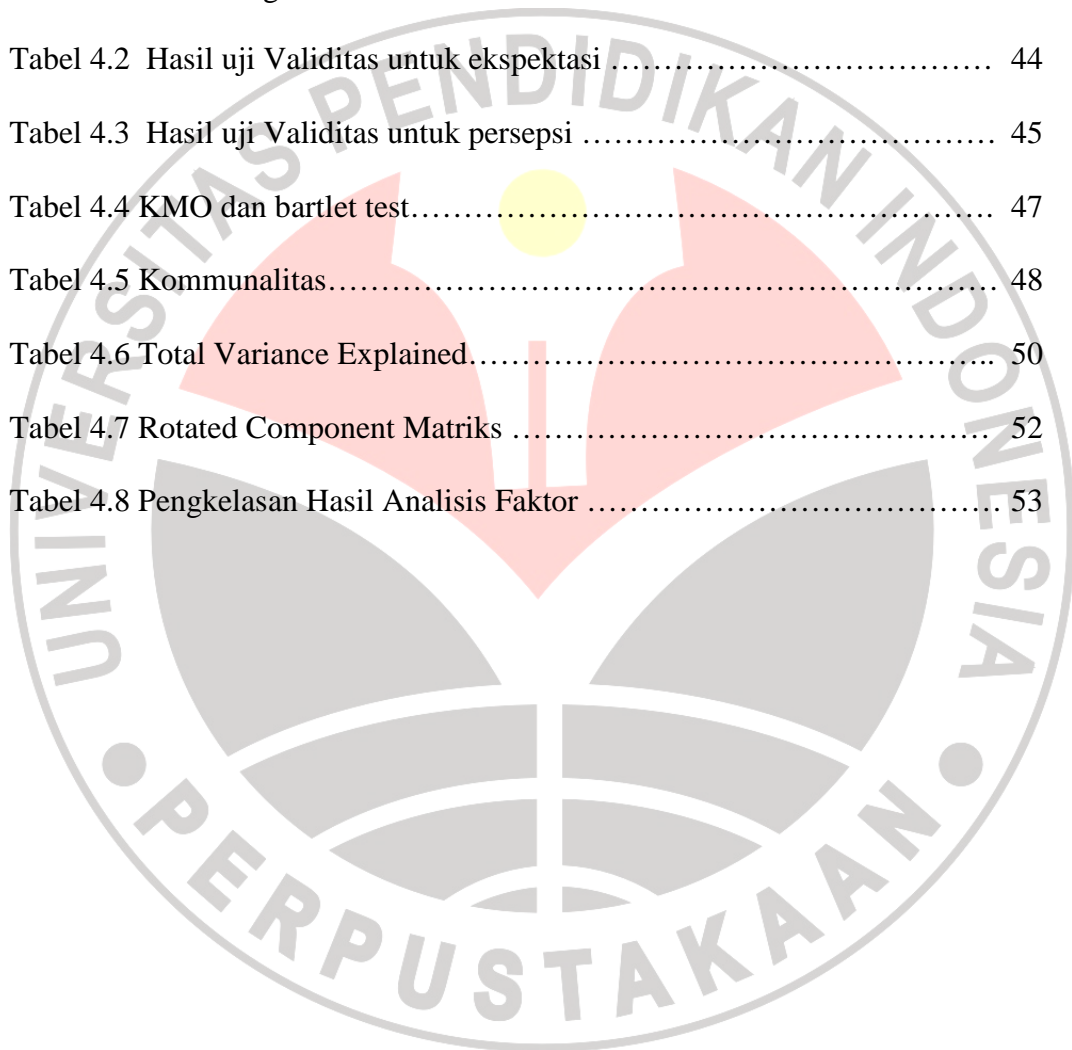
DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penulisan.....	6
1.5 Manfaat yang diharapkan	6
1.6 Metode Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Jasa.....	9
2.2 Teknik dan pengumpulan data.....	10
2.2.1 Jenis Data.....	10
2.2.2. Metode Pengumpulan Data.....	11
2.3 Pengukuran dan penyusunan Skala.....	13
2.4 Sampel dan Populasi	17

2.5 Teknik Sampling	19
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
BAB III METODE SERVQUAL.....	26
3.1 Perancangan Teknik Pengumpulan data.....	27
3.1.1 Perancangan Kuisisioner.....	29
3.2 Pengolahan Data.....	30
3.2.1 Uji Q Cochran.....	30
3.2.2 Uji Validitas Dan realibilitas	30
3.2.3 Analisis Faktor.....	30
3.2.4 Metode Servqual	36
BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	40
4.1 Penyebaran Kuisisioner tahap I.....	40
4.2 Penyebaran Kuisisioner tahap II.....	43
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2.2 Analisis Faktor untuk penentuan Dimensi Pembobotan.....	47
4.3 Penyebaran kuisisioner tahap III	57
4.3.1 Perhitungan bobot faktor.....	58
4.3.2 nilai servqual.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel kontingensi untuk data uji Q Cochran	20
Tabel 4.1 Perancangan Pra kuisisioner	39
Tabel 4.2 Hasil uji Validitas untuk ekspektasi	44
Tabel 4.3 Hasil uji Validitas untuk persepsi	45
Tabel 4.4 KMO dan bartlet test.....	47
Tabel 4.5 Kommunalitas.....	48
Tabel 4.6 Total Variance Explained.....	50
Tabel 4.7 Rotated Component Matriks	52
Tabel 4.8 Pengkelasan Hasil Analisis Faktor	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Bentuk Kuisisioner pendahuluan

Lampiran 2 : Hasil penyebaran Kuisisioner pendahuluan

Lampiran 3 : Kuisisioner Pegukuran kualitas layanan puskesmas

Lampiran 3.1 : Kuisisioner pengukuran kualitas layanan di Puskesmas

Lampiran 4.1 : data ekspektasi

Lampiran 4.2 : data persepsi

Lampiran 5 :Uji Validitas dan Realibilitas. Untuk data Ekspektasi

Lampiran 6 : Uji Validitas dan Realibilitas. Untuk data Persepsi

Lampiran 7 : data ekspektasi

Lampiran 8 : data Persepsi

Lampiran 9 : Hasil penyebaran bobot faktor

Lampiran 10 : Hasil pengolah untuk nilai bobot faktor

Lampiran 11 : Data nilai persepsi - ekspektasi

Lampiran 12 : Hasil Perhitungan SK_{ij}

Lampiran 13 : Hasil Perhitungan SQ_i, TSQ_j

Lampiran 14 : Tabel Chi Kuadrat

Lampiran 15 : Tabel Pearson moment