

ABSTRAK

Ketika melakukan penganalisisan terhadap suatu masalah, seringkali dihadapkan pada kendala besarnya jumlah variabel dalam sampel yang dianalisa. Analisis faktor merupakan suatu teknik/prosedur untuk mentransformasikan sejumlah variabel yang berkorelasi menjadi variabel-variabel baru yang jumlahnya lebih kecil tetapi tetap mewakili variabel-variabel aslinya. Variabel-variabel baru yang jumlahnya lebih kecil disebut dengan faktor umum.

Metode komponen utama dan metode maksimum likelihood merupakan metode yang dikembangkan untuk mengekstraksi/mereduksi variabel dan mengestimasi parameter-parameter yang terdapat dalam model analisis faktor. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, analisis faktor akan dicoba untuk diterapkan pada data tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum (RSU) Muhammadiyah Bandung untuk mengetahui apa saja yang menjadi indikator kepuasan pasien, dengan harapan agar pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan berdasarkan temuan indikator tersebut. Hasil yang diperoleh dari kedua metode tersebut akan dibandingkan untuk mengetahui metode manakah yang lebih sesuai untuk diterapkan dalam analisis faktor.

Kata kunci : *Faktor Umum, Komponen Utama, Maksimum Likelihood.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Analisis Faktor dalam Menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bandung”** sebagai persyaratan untuk menempuh ujian sarjana pada Jurusan Pendidikan Matematika Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari di dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penullis. Namun dengan segenap kemampuan dan keinginan, penulis berusaha untuk menyusun tugas akhir ini dengan sebaik mungkin serta senantiasa menerima kritik dan saran demi kemajuan dan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulisan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya kesempatan, bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Elah Nurlaelah, M.Si., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama penyelesaian tugas akhir ini.

2. Ibu Dewi Rachmatin, S.Si., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi selama penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Turmudi, M.Ed., M.Sc., Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pendidikan Matematika Fakultas Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Yudi Wibisono, S.T., M.T., sebagai dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Julian, Ibu Ulfah dan dr. Yanyan yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan selama penelitian di RSU Muhammadiyah Bandung.
6. Bapak Drs. Maman Suherman, M.Si., sebagai koordinator tugas akhir.
7. Seluruh dokter, perawat, pasien dan staff RSU Muhammadiyah Bandung.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Pendidikan Matematika Fakultas Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Pendidikan Indonesia.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandung, Agustus 2008

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan tugas akhir ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak lain. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- ☉ Mama dan Bapa yang senantiasa memberikan kasih sayang dan perhatiannya, baik itu bersifat moril maupun materiil serta adik-adik yang penulis cintai.
- ☉ Keluarga Kang Miming yang telah banyak membantu kelancaran dalam pelaksanaan penelitian di RSUD Muhammadiyah Bandung.
- ☉ Nek Entin dan Bi Acih tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan dan perhatiannya selama ini.
- ☉ Teman-teman seperjuanganku Widy, Herni, dan Emi yang selalu saling memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- ☉ *Ten Spirit*: Aan, Mita, Rany, Mega, Emi, Chau, Vera, Herni dan Widy. Semoga tali persahabatan kita tidak akan pernah putus.
- ☉ Denden “ *How can I spell success without U or soul or fun or future, all event trust what will I do without U* “. Terima kasih untuk kebersamaannya selama ini.
- ☉ Teman-teman KKN desa Sukatani: Nina, Unie, Asti, Inoz, Ade, Gilar, Teh Anggi, Egi, dan Teh Erni. Kalian membuat hidupku semakin berwarna.
- ☉ Irham, Gan-gan, Jablay dan Chubay yang selalu memberikan bantuan, dukungan dan canda tawanya.

- ☉ Teh Reni dan A firman yang telah memberikan yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan selama penulisan tugas akhir ini.
- ☉ Seluruh anak-anak Matematika C angkatan 2004.
- ☉ Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberi limpahan berkah kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Amin.

Bandung, Agustus 2008

Penulis

