

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DENGAN
METODE *SERVQUAL***

(Studi Kasus : UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya)

SKRIPSI

Jurusan Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh :

LESA FITRIANI (09031181924018)

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DENGAN METODE
SERVQUAL (Studi Kasus : UPT. Klinik Kesehatan Universitas
Sriwijaya)**

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1**

Oleh

Lesa Fitriani 09031181924018

Disahkan,


Palembang, 24 Oktober 2023

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

Pembimbing I,



**Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001**



**Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004**

.. HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lesa Fitriani
NIM : 09031181924018
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus : UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya)

Hasil pengecekan *Software Inthenticate / Turnitin* : 7%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan / *plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / *plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 24 Oktober 2023



Lesa Fitriani
NIM. 09031181924018

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Oktober 2023

Nama : Lesa Fitriani

NIM : 09031181924018

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya)

Komisi Penguji :

1. Ketua : Endang Lestari Ruskan, M.T.
2. Sekretaris : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
3. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, M.T.
4. Penguji : Pacu Putra, M. SC.



Handwritten signatures of the exam committee members, including the Chairman, Secretary, Supervisor, and Examiner.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Apapun nanti hasilnya, nikmati dan berbanggalah dengan setiap proses yang kamu lewati. Hargai diri sendiri untuk terus menjadi yang lebih baik.”

“Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya.”

(Al – Baqarah (2) : 286)

Skripsi ini aku persembahkan kepada orang – orang tersayangku :

Skripsi ini merupakan salah satu ibadahku untuk Allah Swt.

Tentu saja, skripsi ini aku persembahkan untuk keluargaku terkhususnya untuk bapak M. Fauzi Rohman dan Ibu Ida Susanti yang telah menyayangi dan memberikan dukungan yang terbaik untukku. Terima kasih telah menjadi motivasiku untuk kuat dalam melangkahkani kaki dalam setiap proses yang aku jalani. Semoga apa yang aku kerjakan menjadi langkah awal dalam membahagiakan serta mewujudkan mimpi dari bapak dan ibu.

Skripsi ini aku juga persembahkan kepada kedua saudara/i ku, Mamas Dede Nurhidayat dan Adek Dinda Fitria Febriyanti karena telah menemani setiap langkah dan memberikan dukungan penuh dalam setiap apapun yang aku lakukan.

Dan teruntuk diriku sendiri, terimakasih telah memberanikan diri untuk menyelesaikan setiap proses yang dilalui sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW senantiasa menjadi panutan dan teladan bagi umat manusia. Ucapan syukur Alhamdulillah atas segala pertolongan dan kemudahan yang diberikan oleh-Nya dalam pembuatan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kesehatan Klinik Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus : UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya)”**.

Penulis banyak menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan moral serta pemberi nasihat selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Allah SWT, yang atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan pertolongan dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku, M. Fauzi Rohman (Bapak) dan Ida Susanti (Ibu) yang senantiasa mendoakan dan memberi pengorbanan lahir dan batin memberikan motivasi bagi penulis dalam rangka menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komputer , Universitas Sriwijaya.
3. Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan antar waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan , M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu memberikan dukungan, arahan, bimbingan dan semangat kepada penulis dari awal pengerjaan sampai Tugas Akhir ini selesai. Terima kasih atas kesabaran yang telah bapak berikan selama membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan segala arahan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
8. Ibu Endang Lerstari Ruskan, M.T. selaku Ketua Penguji, Bapak Pacu Putra, M.CS. selaku dosen penguji, serta Ibu Putri Eka Sevdiyuni, M.T. selaku sekretaris pada sidang komprehensif yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Seluruh Dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan informasi dan Ilmu yang telah membantu penyelesaian Tugas Akhir.
10. Kak Angga selaku Administrasi Program Studi Sistem Informasi Reguler yang telah membantu semua proses Administrasi Tugas Akhir.
11. Mamas Dede Nurhidayat dan Adek Dinda Fitria Febriyanti yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

12. Sipa Pasi Paga, Leri, anabil, dan silpik yang selalu menemani setiap masa penulis, baik itu susah maupun senang, mendengarkan setiap keluh kesah penulis.
13. Teman – teman kelas SIREG C 2019 Rorojonggrang, yang selalu memberikan senyuman dalam setiap pertemuan dan selalu membantu serta membuat masa perkuliahan penulis menjadi berwarna.
14. *And finally, thank you for myself that has been strong in going through every step of the life process. I love u and so proud of myself. We deserve better.*

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga dibutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaannya.

Palembang, 24 Oktober 2023

Penulis,



Les Fitriani

09031181924018

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DENGAN METODE
SERVQUAL
(STUDI KASUS : UPT. KLINIK KESEHATAN UNIVERSITAS
SRIWIJAYA)**

Oleh

Lesya Fitriani

0903118924018

ABSTRAK

Peningkatan jumlah masyarakat dalam penggunaan fasilitas kesehatan akan memaksakan suatu instansi memaksimalkan layanan yang diberikannya. Kualitas pelayanan yang buruk adalah salah satu penghambat dalam menghitung tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya serta dimensi manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini dilakukan agar peningkatan pelayanan dapat dilakukan secara prioritas dan mempertahankan dimensi lain yang telah mendapatkan penilaian baik dari mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan melibatkan 117 mahasiswa Universitas Sriwijaya sebagai responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini menggunakan simple random sampling dengan rumus slovin sebagai penentuan sampel. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan menggunakan metode kuesioner melalui google form. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa total rata – rata (*mean*) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sebesar 3,80 dengan index kepuasan mahasiswa adalah 87%, yang artinya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya termasuk dalam kriteria sangat puas. Hasil perhitungan nilai gap perdimensi, dimensi kualitas layanan yang berpengaruh secara dominan adalah dimensi *reliability* (keandalan).

Kata kunci : kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, metode *servqual*

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION LEVEL ON THE QUALITY OF
CLINICAL HEALTH SERVICES USING THE SERVQUAL METHOD
(CASE STUDY : UPT. UNIVERSITY OF SRIWIJAYA HEALTH CLINIC)**

By

Lesa Fitriani

0903118924018

ABSTRACT

Increasing the number of people in the use of health facilities will force an agency to maximize the services it provides. Poor service quality is one of the obstacles in calculating the level of service user satisfaction. This study was conducted to determine how much the level of student satisfaction with services at UPT. Sriwijaya University Health Clinic and which dimensions have a dominant influence on the level of student satisfaction. This is done so that service improvement can be carried out on a priority basis and maintain other dimensions that have received good assessment from students. The study was conducted by involving 117 Sriwijaya University students as respondents. The type of research used is quantitative research with a survey approach. This study used simple random sampling with the slovin formula as a sample determination. The type used is primary data collected using the questionnaire method through google form. The calculation of student satisfaction level is carried out using the servqual (Service Quality) method. The results of this study show that the total average (mean) level of student satisfaction with services is 3.80 with a student satisfaction index of 87%, which means the level of student satisfaction with the services provided by UPT. Sriwijaya University Health Clinic included in the ktiteria is very satisfied. The result of calculating the gap value per dimension, the dimension of service quality that predominantly affects is the dimension of reliability (reliability).

Keywords : *service quality, satisfaction level, servqual method*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Permasalahan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Profil UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya	8
2.2.1 Sejarah.....	8
2.2.2 Visi Dan Misi UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.....	10
2.2.3 Tugas Pokok Dan Fungsi	10
2.2.4 Struktur Organisasi	11
2.3 Unit Pelayanan Kesehatan (UPK)	11
2.3.1 Klinik	12
2.4 Kepuasan Konsumen.....	12
2.5 Pengujian Instrument.....	13
2.5.1 Uji Validitas	13
2.5.2 Uji Reabilitas	13
2.6 Metode <i>Servqual</i>	13
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.6.2 Gap dalam Service Quality	14
2.6.3 Analisis diagram kartesius	14
2.7 Populasi Dan Sampel.....	16
2.7.1 Populasi.....	16
2.7.2 Sampel.....	16
2.8 Teknik Pengumpulan Data	16
2.9 Skala Likert	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tahapan Penelitian	18
3.2 Jenis Penelitian	18
3.3 Objek Penelitian	19

3.4	Jenis Data.....	19
3.5	Pengumpulan Data.....	19
3.6	Populasi dan Sampel.....	20
3.6.1	Populasi.....	20
3.6.2	Sampel.....	20
3.7	Skala Likert	21
3.8	Identifikasi Variable Penelitian	22
3.9	Teknik Pengujian Instrumen.....	25
3.9.1	Uji Validitas	25
3.9.2	Uji Reliabilitas	26
3.10	Metode service quality	26
3.10.1	Menghitung Skor Persepsi dan Skor Harapan Layanan	26
3.10.2	Menghitung Nilai Gap	26
3.10.3	Menghitung Kualitas Layanan Tiap Dimensi	27
3.10.4	Diagram Kartesius	27
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil Pengujian Instrument	28
4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	28
4.1.2	Hasil Uji Reabilitas	37
4.2	Pengumpulan Data dengan Menggunakan Kuesioner.....	38
4.3	Pengolahan Data dan Perhitungan dengan Metode <i>Servqual</i>	38
4.3.1	Karakteristik Responden.....	38
4.3.2	Hasil Perhitungan dengan Metode <i>Servqual</i>	41
4.4	Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Ogranisasi UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya	11
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	15
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius.....	61

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Instrumen Pertanyaan.....	22
Table 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	28
Table 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan	32
Table 4.3 Hasil Uji Reabilitas Persepsi dan Harapan.....	37
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	39
Table 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	40
Table 4.7 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Skor Persepsi Terhadap Layanan.....	41
Table 4.8 Hasil Rekapitulasi Perhitungan Skor Harapan Terhadap Layanan	43
Table 4.9 Hasil Skor Persepsi Responden.....	46
Table 4.10 Hasil Skor Harapan Responden.....	51
Table 4.11 Hasil Perhitungan Nilai Gap.....	58
Table 4.12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Tiap Dimensi	60
Table 4.13 Interpretasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	65

DAFTAR RUMUS

3.1 Rumus Slovin	20
3.2 Rumus Uji Valiiditas	25
3.3 Rumus Uji Reabilitas	26
3.4 Rumus Perhitungan <i>Servqual</i>	26
4.1 Rumus Index Kepuasan Mahasiswa	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Balasan Pengumpulan Data	A - 1
Lampiran 2	Daftar Nilai r tabel Signifikasi 5% dan 1%	B - 1
Lampiran 3	Form Kuesioner	C - 1
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Instrument Persepsi	D - 1
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Persepsi.....	E - 1
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Instrument Harapan	F - 1
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Harapan	G - 1
Lampiran 8	Hasil Penyebaran Data	H - 1
Lampiran 9	Hasil Rekapulasi Skor Persepsi 117 Responden	I - 1
Lampiran 10	Hasil Rekapulasi Skor Harapan 117 Responden	J - 1
Lampiran 11	Diagram Kartesius	K - 1
Lampiran 12	Surat Rekomendasi Ujian Komprehensif	L - 1
Lampiran 13	Keterangan Pengecekan Similarity	M - 1
Lampiran 14	Hasil Tes Plagiasi.....	N - 1
Lampiran 15	Kartu Konsultasi	O - 1
Lampiran 16	Daftar Hadir Ujian Komprehensif	P - 1
Lampiran 17	Berita Acara Ujian Komprehensif	Q - 1
Lampiran 18	Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	R - 1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya era globalisasi memiliki dampak yang begitu besar di berbagai bidang termasuk dalam bidang kesehatan. Hal ini sejalan dengan semakin berkembangnya kecenderungan masyarakat untuk memberikan prioritas utama dalam hal kesehatan. Kecenderungan ini membuat peningkatan jumlah masyarakat dalam penggunaan sebuah fasilitas kesehatan (Rahma et al., 2023). Peningkatan jumlah masyarakat akan memaksa suatu instansi untuk memaksimalkan layanan yang diberikannya.

Kualitas pelayanan yang buruk merupakan salah satu penghambat dalam menghitung tingkat kepuasan pengguna layanan. Agar dapat memberikan pelayanan terbaik, suatu instansi dapat melakukan pembenahan diri dengan melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan (Manalu & Siringoringo, 2020).

Universitas Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi terbesar yang berada di Sumatera Selatan. Sebagai salah satu perguruan tertinggi, Universitas Sriwijaya menyediakan fasilitas kesehatan yaitu UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya yang ditujukan untuk melayani mahasiswa kampus maupun masyarakat disekitarnya. UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dituntut agar terus meningkatkan pelayanan dan memberikan yang terbaik. Hal ini juga akan menimbulkan kepercayaan dan memungkinkan pengunjung untuk kembali serta menggunakan layanan klinik.

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak secara maksimal, maka mahasiswa maupun masyarakat yang menggunakan layanannya akan merasakan ketidakpuasan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Azzahrah & Amelia, 2021). Untuk mengantisipasi hal ini maka diperlukan pengukuran bagaimana tingkat kepuasan yang melibatkan mahasiswa sebagai pengguna utama terhadap layanan yang diberikan oleh UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Selanjutnya akan dilakukan analisa untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara dominan dalam tingkat kepuasan mahasiswa.

Metode *Servqual (Service Quality)* dapat digunakan untuk menentukan dan mengevaluasi kualitas dari sebuah pelayanan dengan cara mengukur harapan dan persepsi mahasiswa. Menurut (Sutinah & Simamora, 2018) pengukuran layanan tersebut dapat ditentukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangibels* (representasi fisik / tampilan fisik layanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian / jaminan), dan *empathy* (memahami keinginan pelanggan).

Dengan melakukan perhitungan ini maka akan diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Serta untuk mengetahui dimensi kualitas mana yang berpengaruh secara dominan agar nantinya UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dapat dengan mudah melakukan peningkatan pelayanan secara prioritas dan mempertahankan dimensi lainnya yang telah mendapatkan penilaian baik dari mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memutuskan untuk mengangkat judul tugas akhir yaitu **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DENGAN METODE SERVQUAL”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya ?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara dominan dalam tingkat kepuasan mahasiswa?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas yang mempengaruhi secara dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini maka peneliti berharap bisa memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis , yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, maka peneliti berharap bahwa tulisan ini dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa dalam mengembangkan

permasalahan berkaitan dengan penelitian ini, terutama bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya dan tentunya yang paling penting dan berkaitan adalah mahasiswa Sistem Informasi untuk mengetahui Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dengan menggunakan metode *servqual*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat menjadi rekomendasi terhadap instrumen yang kurang memuaskan dari pengguna dan juga peningkatan terhadap instrument yang telah membuat pengguna pelayanan kesehatan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya merasakan kepuasan.

1.5 Batasan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka peneliti menentukan batasan masalah agar penelitian ini terfokus pada rumusan masalah sebelumnya. Adapun batasan – batasan masalah tersebut adalah :

1. Penelitian ini dilakukan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.
2. Penelitian ini akan mencakup pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.
3. Responden yang diperlukan adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya yang pernah berkunjung ataupun menggunakan layanan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya.
4. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang akan diukur terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibels* (bukti fisik / tampilan fisik

layanan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian / jaminan), dan *emphaty* (memahami keinginan pelanggan).

5. Penelitian akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara acak dengan responden yang terdiri dari mahasiswa Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 59–68. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.849>
- Dawson, J., Findlay, A., & Sparks, L. (2020). *The Retailing Reader*. Taylor & Francis. <https://books.google.co.id/books?id=pGIPEAAAQBAJ>
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *JUMINTEN*, 2(1). <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- German, J. D., Redi, A. A. N. P., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Ong, A. K. S., Young, M. N., & Nadlifatin, R. (2022). Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL). *Journal of Cleaner Production*, 346(March), 131123. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131123>
- Hakim, L., & Rulan Sari, M. (2018). *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual* (Issue 02).
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- Hasan, R., & Zaky, A. (2022). Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(1). <https://doi.org/10.54973/jham.v3i1.220>
- Hasibuan, B., & Ratnasari, L. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2). <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>
- Hastono, H., & Diana, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Fasta Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pepper Lunch Cabang Central Park Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(2), 163. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i2.11030>
- Herawan, I. G. A. W., Hutabarat, J., & Gustopo, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual dan Saran Perbaikannya. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 3(1), 34–40. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.175>
- Irawan, N. (2022). Kepuasan Pelanggan Klinik Mata Graha Mirza Dengan Menggunakan Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Gelombang Ketiga Covid 19 Di Indonesia. *Jurnal MANOVA*, V, 2685–4716.
- Lokapitasari Belluano, P. L., Indrawati, I., Harlinda, H., Tuasamu, F. A. ., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*,

- 11(2), 118–128. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128>
- Manalu, M. R., & Siringoringo, R. (2020). ... Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo ...*, 05.
- Niawati, W., Berliana, N., & Marisdayana, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 826. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1039>
- Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan, U. R. (n.d.). *Tahun 2020-2024 Revisi I Rencana Strategi Bisnis*.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Juminten*, 1(6). <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>
- Rahma, S. A., Rasyid, H. Al, & Rahmayanti, F. (2023). *Hubungan Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit: Tinjauan Pustaka Relationship Between Electronic Customer Relationship Management To Patient Loyalty In Hospital: Literature Review*. 10(3), 593–602. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023106698>
- Ritawany Sinaga, C., Febria Leswana, N., Studi, P. S., & STIKes Dirgahayu Samarinda, F. (2022). Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Apotek X Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 5.
- Sagir, J., Abubakar, A., & Septiani, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 9(2), 237–256. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.176>
- Sahita, P. P., Hutabarat, J., & Budiharti, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus PT.Balistha Gapala Nandya). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 7(1). <https://doi.org/10.36040/jtmi.v7i1.3363>
- Sani, A., & Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, B. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah*.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1). <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *TeIKa*, 12(02), 121–133. <https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>
- Sodik, A., & Ma'sum, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Sistem Informasi Akademik Studi Kasus Universitas X

- Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 2(2). <https://doi.org/10.31284/j.jtm.2021.v2i2.2303>
- Suh, Y., Woo, C., Koh, J., & Jeon, J. (2019). Analysing the satisfaction of university–industry cooperation efforts based on the Kano model: A Korean case. *Technological Forecasting and Social Change*, 148. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119740>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 5(3). <https://doi.org/10.30998/string.v5i3.9178>
- Universitas Sriwijaya. (n.d.). PPDikti. https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/NEE4MDMzNzMtQzUyMS00RjQ0LTg4RDAtQkUyOEFEQTIFNjdB
- Velraha, K. D. (2021). *Ayo Mengenal Metode Penelitian*. Mediaindonesia.Com.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17.