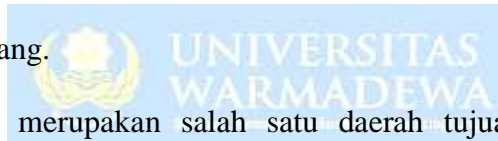


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional pada hakekatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya yang menekankan pada keseimbangan pembangunan kemakmuran lahiriah dan kepuasan batiniah. Pembangunan hendaknya dapat menyentuh semua lapisan masyarakat secara adil dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, serta dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia sehingga kemakmuran lahiriah dan batiniah dapat dinikmati oleh masyarakat secara seimbang.



Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata di dunia ikut mensukseskan pembangunan nasional dengan jalan melaksanakan pembangunan di segala bidang baik bersifat fisik maupun non fisik, seperti bidang pariwisata, perekonomian, perumahan, kesehatan, pendidikan dan sosial budaya dimana masing-masing bagian itu terkait antara satu dengan lainnya sebagai satu kesatuan yang utuh.

Perkembangan dunia industri dalam era globalisasi, dirasakan semakin maju dengan pesat yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dan mobilitas manusia yang cepat. Hal ini mengakibatkan setiap usaha yang dilakukan dapat maju dengan pesat. Pada umumnya suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri, sebagai perusahaan swasta mempunyai suatu

tujuan untuk memperoleh keuntungan (laba) maksimal dalam jangka pendek dan untuk menjamin kelangsungan perusahaan dalam jangka panjangnya.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen dan menimbulkan kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Philip Kotler, 2005 : 42). Terciptanya kepuasan konsumen dapat terjadi hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono, 2006 : 24). Survey kepuasan konsumen dilakukan melalui penelitian survey untuk memperoleh tanggapan-tanggapan dan umpan balik (*feed back*) secara langsung dari konsumen dan memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan telah menaruh perhatian kepada konsumennya (Fandy Tjiptono, 2006 : 35).

Keinginan perusahaan untuk bertahan hidup dan berhasil merupakan motif kuat dilakukannya perubahan yang diperlukan dan menangani keluhan-keluhan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam berbelanja pada suatu perusahaan. Oleh karena itu dewasa ini semakin diyakini kunci untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen.

Salah satu dari sektor industri dewasa ini yang sedang tumbuh dan berkembang dalam bidang kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan unit pelaksanaan pelayanan kesehatan yang integartif dan komprehensif, yang mempunyai peran yang cukup besar, dimana rumah sakit merupakan salah satu sub sistem dari sistem yang berperan sebagai suatu kebutuhan primer masyarakat, yaitu harus tersedianya fasilitas yang cukup baik secara kualitas dan kuantitas. Rumah sakit di Indonesia pada awalnya adalah bersifat *public hospital* yang semata-mata didirikan untuk kepentingan masyarakat (*non-profit*) namun selanjutnya berubah menjadi salah satu kegiatan ekonomi, bahkan rumah sakit yang dikelola oleh badan-badan swasta, telah dijadikan sebagai salah satu badan usaha atau *profit making*.

Mengetahui kebutuhan, keinginan dan permintaan pasien memerlukan penelitian pemasaran yang memadai. Pihak pengelola rumah sakit dituntut memiliki pengetahuan tentang konsumennya, sehingga dapat diketahui apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasien sebagai konsumen rumah sakit. Pengetahuan tersebut meliputi kebutuhan pasien, kondisi pasar, jasa yang ditawarkan, segmen pasar dan pasar sasaran. Begitu halnya dengan strategi pemasaran yang dilaksanakan sehingga dapat mempengaruhi konsumen dengan mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Strategi pemasaran rumah sakit terdiri dari 10 P, yaitu : *product* (service), *place* (tempat), *price* (harga), *promotion* (promosi), *professional* (profesional), *people* (karyawan), *public* (masyarakat), *power* (kekuatan), *performance* (hasil kerja) (Boy S. Sabarguna, 2004 : 51).

Pesatnya pertumbuhan rumah sakit di Provinsi Bali berakibat ketatnya persaingan untuk menarik konsumen. Dalam situasi demikian, rumah sakit dituntut menjaga kontinuitas usahanya, terutama peran bagian pemasaran. Adapun nama dan jumlah rumah sakit negeri dan swasta di Provinsi Bali tahun 2008 dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1
Nama dan Jumlah Rumah Sakit Negeri dan Swasta
di Provinsi Bali Tahun 2008

Kabupaten/Kota	Rumah Sakit Negeri		Rumah Sakit Swasta	
	Nama	Jumlah	Nama	Jumlah
Kabupaten Badung	RSUD Kapal	1	RS Graha Asih RS Bali Aga	2
Kabupaten Bangli	RSU Bangli RSUJP Bangli	2	-	-
Kabupaten Buleleng	RSU Singaraja RS REM Singaraja	2	RS Kerta Husada RS Karya Darma Husada RS Parama Siddhi	3
Kota Denpasar	RSU Wangaya RSUP Badan RS Indera RS Polda Trijata RS Udayana Denpasar	5	RS Manuaba RS Surya Husada RS Puri Raharja RS Darma Yadnya RS Kasih Ibu RS Darma Husada RS Bhakti Rahayu RS Sari Darma RS Bedah Graha Husada RSJ Bina Atma RSB Harapan Bunda RS Prima Medika RSB Puri Bunda	13
Kabupaten Gianyar	RSUD Sanjiwani	1	RSB Arisanti RSB Ganesa	2
Kabupaten Jembrana	RSU Negara	1	RS Darma Sentana RSB Kertayasa	2
Kabupaten Karangasem	RSU Amlapura	1	-	-
Kabupaten Klungkung	RSU Semarapura	1	-	-
Kabupaten Tabanan	RSU Tabanan	1	RS Darma Kerti RS Gelgel RS Wisma Prasanti	3
	Jumlah	15	Jumlah	25

Sumber : Situs Resmi Pemerintah Provinsi Bali : Dinas Kesehatan Provinsi Bali, Tahun 2008.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sampai tahun 2008, di Provinsi Bali terdapat 40 rumah sakit terdiri dari 15 rumah sakit negeri dan 25 rumah sakit swasta yang tersebar di 9 (sembilan) Kabupaten/Kota. Jumlah rumah sakit terbanyak adalah di Kota Denpasar yaitu 18 rumah sakit, selanjutnya di Kabupaten Tabanan terdapat (empat) rumah sakit, sedangkan di Kabupaten Badung, Gianyar dan Jembrana masing-masing terdapat 3 (tiga) rumah sakit. Kabupaten yang hanya ada 1 (satu) rumah sakit adalah Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Klungkung.

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani sebagai tempat penelitian merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Gianyar yang sedang berbaur dan bersaing dengan usaha sejenis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pesaingnya tidak hanya 2 (dua) rumah sakit yang ada di Kabupaten Gianyar yaitu RSB Arisanti dan RSB Ganesa, namun juga rumah sakit-rumah sakit di Kota Denpasar yang secara umum memiliki tenaga medis dan paramedis yang lebih baik serta fasilitas dan sarana yang lebih lengkap.

Menjalankan operasionalnya, sampai saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar didukung oleh 287 orang tenaga kerja terdiri dari 43 orang tenaga medis, 147 orang tenaga paramedis perawatan, 48 orang tenaga paramedis non perawatan, 49 orang tenaga non medis. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar didukung oleh fasilitas dan sarana sebagai berikut :

1. Rawat jalan

Untuk meningkatkan dan mengembangkan jangkauan pelayanan rawat jalan telah dibuka 17 jenis poliklinik spesialis yaitu : Poliklinik Umum, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Kebidanan, Poliklinik Bedah, VK Bedah, Poliklinik Anak, Poliklinik Laktasi dan Tumbuh Kembang, Poliklinik Gigi, Poliklinik THT, Poliklinik Mata, Poliklinik Rehabilitasi Medik/Fisioterapi, Poliklinik Kulit dan Kelamin, Poliklinik Gizi, Poliklinik Penyakit Jiwa, Poliklinik Neurologi/Saraf, Poliklinik Psikologi dan Poliklinik Paru.

2. Pelayanan Rawat Darurat (IRD)

Pelayanan Rawat Darurat dilengkapi dengan layanan *one day care* (3 buah tempat tidur), dan IRD dibuka 24 jam dengan tenaga dokter dan perawat/paramedis *standby*. Disamping itu pula dibuka Laboratorium, *Rontgen*, Farmasi/Apotek dan *Ambulance* 24 jam.

3. Pelayanan Operasi (OK)

Pelayanan operasi disiapkan 24 jam baik operasi berencana maupun *cyto*, yang dilayani oleh Tim OK yang handal (dokter spsialis yang memadai).

4. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap telah disiapkan 198 buah tempat tidur (TT) yang tersebar di seluruh bangsal-bangsal perawatan sesuai dengan tingkat/kelas perawatannya. Terdapat 9 (sembilan) jenis ruang perawatan/bangsal yaitu : Bangsal Penyakit Dalam (ZA), Bangsal Nifas (ZB), Bangsal Bedah (ZC), Bangsal Anak (ZD), Bangsal Perinatologi

(ZB1), Santi Grha Bawah (SGB/Kls II), Santi Grha Atas (SGA/Kls I), Satya Grha Bawah (STB/VIP) dan Satya Grha Atas (STA/VIP/Kls I). Sedangkan kelas perawatan terdiri atas 5 (lima) kelas yaitu : VIP B, kelas VIP C, kelas I, kelas II dan kelas III.

Pelayanan rawat inap juga ditunjang dengan layanan *ICU, NICU, RR, Hemodialisa (HD), Lab, RO, Farmasi/Apotek, PMI* dan layanan *ambulance* yang *on line* 24 jam.

Dengan Motto Bersemi (Bersih Berbudaya Sehat Memikat) Profesional, Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan perawatan kesehatan. Apabila setiap karyawan dapat menjalankan motto ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Bila kepuasan pasien tidak diperhatikan, maka Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar akan kehilangan konsumennya dan bila hal ini terus menerus terjadi maka Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar akan kalah bersaing dengan usaha sejenis yang ada di lokasi yang sama. Adapun perkembangan jumlah pasien IRD, rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar tahun 2007 dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2
Perkembangan Jumlah Pasien IRD, Rawat Inap dan Rawat Jalan
pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani
di Kabupaten Gianyar
Tahun 2007-2008

No	Bulan	Pasien IRD		Pasien Rawat Inap		Pasien Rawat Jalan		Total Pasien	
		Jumlah (Orang)	Prosen-tase Peruba-han	Jumlah (Orang)	Prosen-tase Peruba-han	Jumlah (Orang)	Prosen-tase Peruba-han	Jumlah (Orang)	Prosen-tase Peruba-han
1.	Januari 2007	1.821	-	124	-	758	-	2.703	-
2.	Pebruari 2007	961	(47,23)	176	41,94	482	(36,41)	1.619	(40,10)
3.	Maret 2007	884	(8,01)	147	(16,48)	521	8,09	1.552	(4,14)
4.	April 2007	798	(9,73)	221	50,34	451	(13,44)	1.470	(5,28)
5.	Mei 2007	908	13,78	234	5,88	457	1,33	1.599	8,78
6.	Juni 2007	799	(12,00)	59	(74,79)	321	(29,76)	1.179	(26,27)
7.	Juli 2007	889	11,26	304	415,25	485	51,09	1.678	42,32
8.	Agustus 2007	851	(4,27)	280	(7,89)	631	30,10	1.762	5,01
9.	September 2007	863	1,41	340	21,43	792	25,52	1.995	13,22
10.	Oktober 2007	798	(7,53)	272	(20,00)	749	(5,43)	1.819	(8,82)
11.	Nopember 2007	1.027	28,70	206	(24,26)	526	(29,77)	1.759	(3,30)
12.	Desember 2007	958	(6,72)	299	45,15	477	(9,32)	1.734	(1,42)
13.	Januari 2008	809	(15,55)	240	(19,73)	386	(19,08)	1.435	(17,24)
14.	Februari 2008	684	(15,45)	156	(35,00)	458	18,65	1.298	(9,55)
15.	Maret 2008	700	2,34	205	31,41	501	9,39	1.406	8,32
16.	April 2008	694	(0,86)	234	14,15	562	12,18	1.490	5,97
17.	Mei 2008	710	2,31	146	(37,61)	498	(11,39)	1.354	(9,13)
18.	Juni 2008	603	(15,07)	108	(26,03)	421	(15,46)	1.132	(16,40)
19.	Juli 2008	895	48,42	156	44,44	572	35,87	1.623	43,37
20.	Agustus 2008	960	7,26	185	18,59	498	(12,94)	1.643	1,23
21.	September 2008	875	(8,85)	256	38,38	525	5,42	1.656	0,79
22.	Oktober 2008	1.025	17,14	241	(5,86)	610	16,19	1.876	13,29
Jumlah		19.512	(18,65)	4.589	459,31	11.681	30,84	35.782	0,66
Rata-rata		887	(0,85)	209	20,88	531	1,40	1.627	0,03

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar.

Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah pasien baik pasien IRD, pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar dari bulan Januari tahun 2007 sampai bulan Oktober tahun 2008 setiap bulan berfluktuasi. Rata-rata jumlah pasien IRD mengalami penurunan per bulan sebesar 0,85%. Peningkatan tertinggi jumlah pasien IRD terjadi pada bulan Juli tahun 2008 sebesar 48,42% sedangkan penurunan tertinggi terjadi pada bulan Pebruari tahun 2007 sebesar 47,23%. Rata-rata jumlah pasien rawat inap mengalami

peningkatan per bulan sebesar 20,88%. Peningkatan tertinggi jumlah pasien rawat inap terjadi pada bulan April tahun 2007 sebesar 50,34% sedangkan penurunan tertinggi terjadi pada bulan Juni tahun 2007 sebesar 74,79%. Rata-rata jumlah pasien rawat jalan mengalami peningkatan per bulan sebesar 1,40%. Peningkatan tertinggi jumlah pasien rawat jalan terjadi pada bulan Juli tahun 2007 sebesar 51,09% sedangkan penurunan tertinggi terjadi pada bulan Pebruari tahun 2007 sebesar 36,41%. Secara keseluruhan jumlah pasien mengalami peningkatan tertinggi pada bulan Juli tahun 2008 sebesar 43,37% dan mengalami penurunan tertinggi pada bulan Juni tahun 2007 sebesar 26,27%. Naik turunnya jumlah pasien disebabkan oleh meningkatnya persaingan dengan usaha sejenis dan sikap konsumen yang selalu mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya pengetahuan pasien terhadap jasa.

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien serta memahami kebutuhan pasien dan memperhatikan keluhan pasien. Beberapa keluhan seringkali terjadi baik oleh pasien IRD, pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Keluhan-keluhan pasien IRD yang seringkali terjadi diantaranya adalah :

1. Pasien dan pengantar pasien merasa tidak nyaman dengan ruangan IRD yang sempit. Jika dilihat dari segi fisik maka ruangan IRD tidak mungkin dapat dikembangkan, hanya dapat ditata agar lebih presentatif.

2. Pasien dan pengantar pasien sering mengeluh karena terbatasnya peralatan medis dan non medis sehingga proses pelayanan terhambat.
3. Ruangan IRD yang kurang bersih sehingga mengganggu kenyamanan pasien dan pengantar pasien. Hal ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga *Cleaning Service*.
4. Proses administrasi berbelit-belit sehingga memakan waktu cukup lama apalagi pada saat pasien ramai. Hal ini disebabkan oleh karyawan administrasi IRD masih kurang.
5. Ketertiban Satpam dalam menjaga keamanan dan ketertiban IRD kurang terutama apabila pasien ramai.

Beberapa keluhan pasien rawat inap yang seringkali terjadi diantaranya adalah :

1. Pasien merasa tidak nyaman berada dalam ruangan disebabkan karena :
adanya atap bocor, kebersihan cat dinding/*wall paper* yang rusak, termasuk juga sarana penunjang penyediaan air bersih yang sering mengalami kebocoran. Khusus untuk permasalahan kamar mandi, merupakan masalah kronis utamanya *closet* yang macet karena tersumbat.
2. Alat medis dan alat keperawatan saat ini juga masih belum sesuai standar, sehingga pada suatu periode tertentu atau *trend* kunjungan rawat inap meningkat, alat menjadi masalah dalam pelaksanaan pelayanan baik medis maupun keperawatan.

3. Berkaitan dengan manajemen pelayanan, dalam pelaksanaannya sampai saat ini yang menjadi permasalahan adalah sistem informasi dan komunikasi antar Tim Kesehatan di rumah sakit. Kegagalan transformasi instruksi yang disebabkan oleh egosentris pribadi yang terlibat, pada akhirnya akan berdampak pada keluaran (hasil) yang tidak memuaskan, dalam hal ini tentunya kepuasan pasien tidak terpenuhi.

Keluhan-keluhan yang seringkali terjadi dari pasien rawat jalan diantaranya adalah :

1. Biaya pemeriksaan poliklinik satu dengan lainnya berbeda. Jika diperiksa oleh dokter umum akan kena tarif dokter umum, demikian pula kalau diperiksa oleh dokter spesialis akan kena tarif dokter spesialis sesuai tarif.
2. Di poliklinik umum seringkali tidak ada dokter sehingga pasien berobat atau mencari keterangan sehat tidak diperiksa oleh dokter, tetapi oleh petugas di poliklinik.
3. Muter-muter mencari tempat parkir mobil, disamping petugas parkir kurang sopan dan ramah pada setiap pengendara mobil/sepeda motor yang hendak parkir/berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar serta tidak dijelaskan keberadaan tempat parkir di depan maupun di belakang rumah sakit.

Banyaknya keluhan yang terjadi dapat berimbas pada menurunnya jumlah pasien sehingga hal ini harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar dengan memperbaiki kualitas pelayanan jasa agar tingkat kepuasan pasien tetap terjamin sehingga kepercayaan masyarakat dapat terus dipertahankan. Pada akhirnya kondisi tersebut mampu menarik minat pasien untuk menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar.

Dengan demikian, penting bagi pihak pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana sejak berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar belum pernah mengadakan penelitian mengenai kepuasan pasien. Dengan mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, maka Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar dapat mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh pasien dari prioritas dalam melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar?

2. Faktor-faktor pelayanan jasa manakah yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat memuaskan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar.
- b. Untuk menentukan faktor-faktor pelayanan jasa yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat memuaskan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Merupakan kesempatan baik untuk mencoba mengaplikasikan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah pada praktek bisnis perusahaan, khususnya dalam bidang pemasaran berkaitan dengan kepuasan konsumen.
 - 2) Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa Denpasar.

- b. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar
Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan sumbangan pemikiran kepada manajemen perusahaan dalam usaha menentukan faktor-faktor pelayanan jasa yang dianggap penting oleh pasien dan dapat diprioritaskan pembenahan pada faktor-faktor tersebut, sehingga pasien merasa puas.
- c. Bagi Fakultas/Universitas
Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang sejenis.

D. Sistematika Penulisan



Untuk memudahkan dalam penyusunannya, sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 6 (enam) bab, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teoritis, publikasi penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran. Landasan teoritis meliputi : pengertian pemasaran, pengertian manajemen

pemasaran, konsep pemasaran inti, kepuasan konsumen, jasa dan kualitas jasa.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari tempat dan obyek penelitian, metode penentuan sampel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis data yang dipergunakan, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Bab ini menguraikan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan deskripsi jabatan, personalia dan aktivitas pemasaran.

BAB V. DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

Pada analisis data dianalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar dengan menggunakan indeks kepuasan pasien dan *importance-performance analysis*.

BAB VI. PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi simpulan dari hasil analisis data dan pembahasan serta saran-saran kepada manajemen perusahaan dalam hal kebijakan pemasaran yaitu tingkat kepuasan pasien dengan melakukan upaya perbaikan faktor-faktor kualitas pelayanan jasa.