

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DI
BERIKAN OLEH PRAKTEK DOKTER MADE ASTY
SANITHA DEWI DI JALAN PULAU KOMODO NO 01.**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh
Kadek Amik Merta Sari
NIM. 1617011033**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA PENDIDIKAN EKONOMI**

Mengetahui,

Pembimbing 1,



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP.198304242009121002

Pembimbing 2,



Dr. Luh Indravani, S.Pd., M.Pd.
NIP.198208192009122003

Skripsi oleh Kadek Amik Merta Sari
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 juli 2023

Dewan Penguji



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP.198304242009121002

Ketua



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP.198208192009122003

Anggota



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Anggota

Diterima Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana Pendidikan Ekonomi

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irvansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,



Prof. Dr. Cede Adi Yuniarta, SE, Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di jalan Pulau Komodo No 1" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Kadek Amik Merta Sari
NIM. 1617011033

“ MOTO”

**“ NEVER GIVE UP EVEN THOUGH YOU ARE
FAR BEHIND BECAUSE EVERYONE HAS A
DIFFERENT STORY”**



PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DI BERIKAN OLEH PRAKTEK DR. MADE ASTY SANITHA DEWI DI JALAN PULAU KOMODO NO 01”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi sekaligus sebagai pembimbing 2 yang telah memeberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku penelaah yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Mahasiswa Program Studi pendidikan Ekonomi yang telah membantu peneliti dalam memperlancar proses penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta Ketut Teer dan Ketut Ariasni yang telah banyak meberikan dukungan berupa materi, fasilitas, kasih sayang motivasi serta doa kepada penulis.
10. Kekasih Terbaik saya Gede Ari Ardika yang telah banyak memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
11. Keluarga, saudara, sahabat dan teman tersayang yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikann Ekonomi angkatan 2016 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 7 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTO	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas.....	9
2.2 Jasa Pelayanan.....	11
2.3 Kualitas pelayanan.....	14
2.5 Kesenjangan (GAP).....	22
2.6 Kerangka Berfikir.....	24
2.7 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6 Metode Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39

4.1.1	Kualitas Pelayanan Praktek dr.Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Tangibles</i>	39
4.1.2	Kualitas PelayananPraktek dr. Asty Dilihat DariDimensi <i>Reliability</i>	40
4.1.3	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
4.1.4	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Assurance</i>	41
4.1.5.	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Empathy</i> 42	
4.2	Pembahasan	42
4.2.1	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Tangibles</i>	42
4.2.2	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Reliability</i>	43
4.2.3	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
4.2.4	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Assurance</i>	46
4.2.5	Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Dilihat Dari Dimensi <i>Empathy</i>	47
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bobot skala Likert	40
Tabel 3.2 Skor Tertinggi dan Terendah Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty	43
Tabel 3.3 Interval Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty	43
Tabel 3.4 Total skor variabel Analisis Kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dimensi Tangibel	44
Tabel 3.5 Total skor variabel Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dimensi Reliability	44
Tabel 3.6 Total skor variabel Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. ASty dimensi Responsiveness	44
Tabel 3.7 Keteria total skor variabel Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dimensi Assurance.....	45
Tabel 3.8 Keteria total skor variabel Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty dimensi Empaty.....	45
Tabel 4.1 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty di lihat dari Dimensi Tangibles.....	46
Tabel 4.2 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty di lihat dari Dimensi Reliability.....	47
Tabel 4.3 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty di lihat dari Dimensi Responsiveness.....	47
Tabel 4.4 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty di lihat dari Dimensi Acurance.....	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty di lihat dari Dimensi Empaty.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan GAP	23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	25



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 02 Uji Validitas	59
Lampiran 03 Uji Reliabilitas.....	64

