

ABSTRAK

Nur Aisyah Fatmasari. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Karyawan Menggunakan Jasa Poliklinik Kesehatan YWBI PT INTI (Persero)”, dibimbing oleh Bapak Prof. Dr. H. Surachman Sumawihardja, S.E. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI, yang meliputi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Lokasi penelitian adalah Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) yayasan milik sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri telekomunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif survei, yaitu metode yang menggambarkan apa yang dilakukan perusahaan berdasarkan fakta-fakta/kejadian-kejadian pada perusahaan tersebut, untuk kemudian diolah menjadi data dan selanjutnya dilakukan suatu analisis secara kuantitatif. Dan metode verifikatif yang bertujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Rancangan pengujian hipotesis meliputi penetapan hipotesis nol, pemilihan test statistik dan penetapan signifikansi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini hipotesis diuji dengan menggunakan analisis jalur.

Dari hasil penelitian ini, diperoleh bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT INTI (Persero). Pengaruh tersebut terdiri dari variabel *tangible*, yaitu kenyamanan gedung, kebersihan gedung dan peralatan medis serta penampilan karyawan (15.95%), *responsiveness*, yaitu kecepatan menangani administrasi pengobatan dan kecepatan menangani keluhan pasien (8.62%), *assurance*, yaitu bebas dari kesalahan diagnosa penyakit dan obat (9.49%) dan *empathy*, yaitu perhatian kepada pasien, kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien, ramah dalam mendengarkan keluhan pasien dan melayani pasien dengan adil (60.65%), sedangkan pada faktor *reliability* diperoleh pengaruh tidak signifikan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT INTI (Persero).

Kualitas pelayanan dari *empathy* ternyata paling besar pengaruhnya dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT INTI (Persero).

Pihak manajemen poliklinik YWBI PT INTI (Persero) dapat melakukan peningkatan pelayanannya untuk menarik lebih banyak lagi karyawan berobat di poliklinik tersebut yaitu dengan terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan baik yang berbentuk fisik atau nyata maupun peningkatan kualitas pelayanan antar personal yang dapat memberikan penilaian langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan kualitas pelayanan di bidang medik sendiri dapat ditingkatkan dengan membina hubungan yang baik dengan mitra kesehatan dengan menyempurnakan perjanjian yang telah disepakati bersama. Untuk penyediaan obat, pihak apotek poliklinik tetap menjaga kualitas obatnya dengan membuat kontrak yang fleksibel dengan pihak perusahaan. Dan memberikan *additional service* seperti akupuntur, pijat refleksi dan herbal untuk menambah pilihan bagi karyawan melakukan pengobatan di poliklinik YWBI PT INTI (Persero).

ABSTRACT

Nur Aisyah Fatmasari. This research paper is entitled "The Influence of Service Quality To The Employment Decision Using The Medical Service at Polyclinic YWBI PT. INTI". The research is done to observe how much the influence of service quality to the employment decision to use medical service at polyclinic YWBI PT INTI, and it is done with an advice of Mr. Prof.Dr.H. Surachman Sumawihardja, S.E., as an academic adviser.

The object of the research which is located at polyclinic YWBI of PT INTI is the implementation of service quality and employment decision PT INTI is a company.

This research used survey descriptive method in order to describe what the company does based on its own facts, survey descriptive method is also used to describe the process of changing facts into data, and then analysis quantitative is used. To test hypothesis use verify method.

Hypothesis test included zero hypothesis decision, statistic choice, and significance pointed of independent variable toward dependent variable. In this research, path analysis is used to test hypotehesis.

This research shows that tangible, responsiveness, assurance and empathy influence the employment decision both partially and simultaneously, to take medical service at polyclinic YWBI PT INTI. Tangible factors that influence the employment decision are comfortability, hygiene of the clinic, medical equipment, and employee performance (15.95%). Responsiveness factors included efficiency and accuracy in administration service (8.62%). Assurance factors included free from error diagnosis and prescribing (9.49%), and empathy: giving attention, active respons and attitude of fair to patients (60.65%), and from reliability we get insignificance influence.

The most significance influence toward employment decision in taking a medical service at polyclinic YWBI PT INTI (Persero) comes from empathy.

The management of Polyclinic YWBI PT INTI (Persero) can improve the service in order to attract more and more employment coming to the polyclinic by improving their service quality physically. Meanwhile, service quality in medical field can be improved by making a good relationship. Medicine supply can be held by polyclinic pharmacy and maintain the quality. More than all of those, additional service such as acupunture, reflection massage, or medical herbs can be other service that can be choosen.