TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH SERVICE EXCELLENT DAN SERVICE WITH CARE TERHADAP SERVICE QUALITY DENGAN BUDAYA MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI RSI GARAM KALIANGET

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

DIAN DINARAFIKA ARIEANTI

NIM. 530025534

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2023

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE EXCELLENT DAN SERVICE WITH CARE* TERHADAP *SERVICE QUALITY* DENGAN BUDAYA MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI RUMAH SAKIT ISLAM KALIANGET

Dian Dinarafika Arieanti
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Rumah Sakit Islam Kalianget sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian 1. Untuk Menganalisis Pengaruh *Service Excellent* Terhadap *Service Quality* di RSI Garam Kalianget. 2. Untuk Menganalisis Pengaruh *Service With Care,* Terhadap *Service Quality* di RSI Garam Kalianget. 3. Untuk Menganalisis *Service Excellent* Berpengaruh Terhadap Budaya Masyarakat di RSI Garam Kalianget. 4. Untukmenganalisis *Service With Care* Berpengaruh Terhadap Budaya Masyarakat di RSI Garam Kalianget. 5. Untuk Menganalisis *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Budaya Masyarakat di RSI Garam Kalianget. 6.Untuk Menganalisis *Service Excellent,* dan *Service With Care* Berpengaruh Terhadap *Service Quality* di RSI Garam Kalianget. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan statistik dengan statistik dengan penggunaan aplikasi SPSS 26 .Jumlah sampel 120 dimana terdiri dari 65 perkotan, 35 perdesaan dan 20 kepulauan.Variabel penelitian ini terdiri variable bebas (*Service Excellent* dan *Service With Care*), variable terikat (*Service Quality)* dan variable mediasi (Budaya Masyarakat). Hasil penelitian menunjukkan 1.Ada pengaruh signifikan antara *service excellent* terhadap *service quality* di RSI Garam Kalianget. 2. Ada pengaruh signifikan antara *service with care* terhadap *service quality* di RSI Garam Kalianget. 3. Ada pengaruh signifikan antara *service excellent* terhadap budaya masyarakat di RSI Garam Kalianget.4. Ada pengaruh signifikan antara *service with care* terhadap budaya masyarakat di RSI Garam Kalianget. 5. Ada pengaruh signifikan antara *service excellent* dan *service with care* terhadap *service quality* di RSI Garam Kalianget. 6. Ada pengaruh signifikan antara *service excellent* dan *service with care* terhadap *service quality* dengan budaya masyarakat sebagai variabel mediasi di RSI Garam Kalianget. Dengan adanya variable mediasi penelitian ini membedakan dari penelitian terdahulu.

Kata Kunci : *Service Excellent, Service With Care, Service Quality* dan Budaya

ABSTRACT

INFLUENCE SERVICE EXCELLENT AND SERVICE WITH CARE TO SERVICE QUALITY WITH SOCIETY CULTURE AS VARIABLE AS MEDIASI AT KALIANGET'S ISLAMIC HOSPITAL

Dian Dinarafika Arieanti
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Kalianget Islamic Hospital as a service provider can not only assess the overall quality of its services, it can also identify key dimensions and aspects in each quality service. Research objectives 1. To analyze the effect of excellent service on service quality at RSI Garam Kalianget. 2. To analyze the effect of service with care on service quality at RSI Garam Kalianget. 3. To analyze the influence of service excellence on community culture at RSI Garam Kalianget. 4. To analyze Service With Care Influence on Community Culture at RSI Garam Kalianget. 5. To analyze the influence of service quality on community culture at RSI Garam Kalianget. 6. To analyze service excellence and service with care influence service quality at RSI Garam Kalianget. In answering these problems, the research uses quantitative research with statistics using the SPSS 26 application. The number of samples is 120 which consists of 65 urban, 35 rural and 20 islands. The variables of this study consist of independent variables (Service Excellent and Service With Care), dependent variables (Service Quality) and mediating variables (Society Culture). The results showed 1. There was a significant influence between service excellent on service quality at RSI Garam Kalianget. 2. There is a significant influence between service and care on service quality at RSI Garam Kalianget. 3. There is a significant influence between excellent service on the culture of the people at RSI Garam Kalianget. There is a significant influence between service and concern for people's culture at RSI Garam Kalianget. 5. There is a significant influence between service excellent and service care on service quality at RSI Garam Kalianget. 6. There is a significant influence between service excellent and service care on service quality and Society Culture as a mediating variable at RSI Garam Kalianget. With the mediating variable, this study differentiates it from previous studies.

Key word : *service Excellent, service With Care and service Quality, Society Culture .*

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Service Excellent dan Service With Care terhadap Service Quality dengan Budaya Masyarakat sebagai variable mediasi di RSI Garam Kalianget adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Sumenep, 25 Juli 2023
Yang Menyatakan



(DIAN DINARAFIKA ARIEANTI)
NPM. 530025534

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI SUMBER DAYA MANUSIA

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

N a m a	:	Dian Dinarafika Arieanti
NIM	:	530025534
Program Studi	:	Magister Bidang Minat Sumber Daya Manusia
Judul TAPM	:	Pengaruh *Service Excellent* Dan *Service With Care* Terhadap *Service Quality* Dengan Budaya Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi Di RSI Garam Kalianget

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Magister Manajemen Bidang Minat Sumber Daya Manusia pada Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal	: Senin , 24 Juli 2023
Waktu	: 09.00 – 10.30 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji	Tandatangan
Nama: Dr. Shine Pintor Siolemba Patiro S. T., M.M	.....
Penguji Ahli	
Nama : Dr. Zainur Hidaya, S.Pi., M.M.	.....
Pembimbing I	
Nama : Dr. Rismawati, S.E., M.M.	.....
Pembimbing II	
Nama : Dr. Dra. Suparti, M.Pd	.....

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	:	Pengaruh *Service Excellent* Dan *Service With Care* Terhadap *Service Quality* Dengan Budaya Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi Di RSI Garam Kalianget
Penyusun TAPM	:	Dian Dinarafika Arieanti
NIM	:	530025534
Program Studi	:	Magister Bidang Minat Sumber Daya Manusia
Hari/ Tanggal	:	Senin/ 24 Juli 2023

Menyetujui :

Pembimbing II

Dr. Suparti, M.Pd
NIP. 19610615 198603 2 001

Pembimbing I,

Dr. Rismawati, S.E., M.M
NIDN. 0926048201

Penguji Ahli

Dr. Zainur Hidaya, S.Pi., M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Pada Sekolah Pascasarjana,

Dr. Shine Pintor Siolemba Patiro, ST., M.M
NIP. 197705112008041001

Direktur Sekolah Pascasarjana,

Dr. Paken Pandiangan, S.Si., M.Si.
NIP. 197008201997031003

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah Nila Tsamara (2021), Penerapan *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor *Co-Working*). E-ISSN: 23389621

Al Anfal (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. Excellent, Midwifery Journal, Volume 2 Nomor 2 Tahun 2020, P-ISSN. 2620-8237 E-ISSN. 2620-9829

Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta

Atep, Atya Barata, 2016, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex. Media Komputindo,

Azlina (2017). Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellent)* Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di Rsud Kota Tanjungpinang). Skripsi

Azwar Azrul, 2015, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta, Pustaka Sinar Harapan,

Budiastuti, 2012, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi*, Jakarta, Penerbit Erlangga.

Burhan Bungin, 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta, Kencana Prenada Media. Group,

Daryanto and Setyobudi, 2016, *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Fandy,Tjiptono, 2015, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial,* Yogyakarta, Andi Offset,

Febri Diah Perwita (2020), Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Jurnal Ikesma Volume 16 Nomor 1 Maret 2020

Harbini Pasolong, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta,

Hurriyati, Ratih, 2016, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negar Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negar Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,*

Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat,

Moenir, A.S, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.

Notoatmojo, Soekidjo, 2017, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku.* Jakarta, Rineka Cipta,

Pandji Santosa, 2009, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung. Refika Aditama,

Putra Fadillah, 2011, *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Pubik.* Jakarta, Pustaka Karya,

Rangkuti, Fredy, 2008, *Strategi Promosi Yang Kreatif*, edisi pertama, cetakan pertama, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama,

Ratminton, 2016, *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta. Pustaka Pelajar,

Rosi Rismayanti (2018). Pelaksanaan *Service Excellence* Badan Usaha BPJS Kesehatan KCU Bandung. Journal of Business Management Education | Volume 1, Number 2, August 2016, page. 104-109

Sedarmayanti, 2010, *Manajemen Suber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS.* Bandung, Rafika Aditama,

Sinambela, Potlak, 2015, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara,

Subkhan, Muhammad, 2011, *Analisa Perancangan Sistem.* Jakarta, Lentera Ilmu Cendikia.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* Bandung, Alfabeta.

Surat Edaran Menteri Pendayaangunaan Aparatur Negara Nomor : 11/MENPAN/I/2004 tentang *Peningkatan Pelayanan Publik Secara baik dan Prima*

Tjahya Supriatna, 2008, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Nimas. Multima,

Tjiptono dan Candra, 2014, *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta Andi