

## ABSTRAKSI

**Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN CITRA SEMARANG  
EYE CENTER RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

**Nama : Tri Widiyastuti**

**NIM : DOC006121**

---

Kualitas produk atau jasa sangat mempengaruhi Citra lembaga serta eksistensi lembaga di dalam bisnis global. Semarang Eye Center sebagai organisasi yang tergolong baru di kota Semarang memerlukan kualitas pelayanan yang baik untuk mendapatkan dan mempertahankan pasien. Perkembangan sektor jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, agar layanan jasa yang diterima dapat memenuhi harapan pasien sehingga kualitas jasa pelayanan dapat dikatakan sebagai kualitas yang ideal atau unggul.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan Citra Semarang Eye Center RSI Sultan Agung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi kepuasan pelanggan yaitu *Responsivness, Reliability, Emphaty, Assurance, Tangible*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *eksplanatory research* penelitian untuk mengungkapkan hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel x dengan Citra Semarang Eye Center sebagai variabel y. Jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yang berjumlah sebanyak 91 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Dari hasil temuan penelitian 23,08% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Semarang Eye Center sangat baik, dan 76,92% responden menyatakan bahwa pelayanan Semarang Eye Center baik. Alasan yang menyebabkan adanya perbedaan responden yang berpendapat pelayanan baik dan sangat baik yaitu pelanggan yang berpendapat pelayanan tersebut sangat baik karena kepuasan pasien terhadap pelayanan dan terpenuhinya harapan. Dan responden yang berpendapat pelayanan Semarang Eye Center baik karena responden puas terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi responden masih menunggu proses penyembuhan mata. Kualitas pelayanan yang baik berasal dari keandalan petugas dalam pemberian jasa, kemudahan sistem administrasi, serta kesopanan dan karamahan petugas. Tanggap dengan kondisi kesehatan pasien dan kebutuhan serta keinginan pasien. Terjaminnya kualitas pelayanan dengan dilengkapi peralatan medis yang canggih, dan tenaga medis yang berpengalaman. Kebersihan dan kenyamanan ruang, penampilan petugas yang rapih serta jadwal kedatangan petugas yang tepat waktu. Dari hasil temuan penelitian 7,69% responden menyatakan bahwa Citra Semarang Eye Center sangat positif, 87,91% responden menyatakan positif dan 4,40% responden menyatakan kurang positif. Terbentuknya Citra yang positif berasal dari kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa yang diberikan dengan persentase sebesar 87,91% , terpenuhinya harapan pasien setelah melakukan pemeriksaan di Semarang eye Center dengan persentase sebesar 94,59%, dan kinerja petugas yang profesional dalam memberikan pelayanan dengan persentase sebesar 83,52%. Dari uji hipotesis dengan menggunakan tabulasi silang diketahui bahwa 92,86% menyatakan bahwa jika pelayanan baik maka citra yang dihasilkan citra yang positif , 71,43% menyatakan bahwa jika pelayanan yang diberikan sangat baik maka citra yang terbentuk tetap positif.

Berdasarkan hasil temuan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Semarang Eye Center berada pada kategori baik, dan citra Semarang Eye Center menunjukkan Citra yang positif. Tetapi tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan Citra Semarang Eye Center. Karena dari hasil temuan menyatakan pelayanan yang baik dan pelayanan yang sangat baik, Citra yang terbentuk tetap positif

Semarang, Desember 2009  
Disetujui oleh dosen pembimbing

**Dra. Hj. Evie S. Ibrahim**  
NIP19460624.197106.2.001