

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Menurut (Fendy, 2011), pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang umumnya tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pelanggan dan *service delivery* yang terlihat atau diketahui pelanggan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu tindakan yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang. Kemudian mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, privacy, dan pengaturan kunjungan serta outcome terapi dan perawatan yang diterima. Salah satu outcome dari produk atau jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Suatu penilaian yang diberikan pelanggan bisa positif atau negative

berdasar pengalamannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah suatu keputusan penilaian dari pasien. Puas atau ketidakpuasan tergantung pada sikapnya terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang), tingkat dari pada evaluasi “baik atau tidak” untuk dirinya melebihi, standar, atau dibawah standar (Djoko, 2000).

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pasien, yang disampaikan oleh para ahli antara lain menurut (Wendy, 2008) :

1. Faktor Kompetensi (*Competence*)

Faktor kompetensi (*competence*) pengalaman memberikan pelayanan medis seperti dokter, perawat, respionis, staf lain.

2. Faktor Pembiayaan

Mengenai uang jasa, dapat bersifat kontroversial, terlalu murah atau terlalu mahal. Tergantung pelayanan dan perasaan serta sikap penerima pasien, terdapat ungkapan bahwa “ anda memperoleh sesuai apa yang anda bayar”, mungkin benar. Pasien merasa tidak menerima sesuai dengan besarnya uang yang telah dibayarkan. Justru karena hal-hal yang bersifat non medis.

3. Faktor Seputar Lingkungan Rumah Sakit

Sarana prasarana yang terdapat di rumah sakit merupakan penunjang yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan, faktor ambiencec tersebut, diantaranya kebersihan fasilitas, keindahan gedung dan halaman, kondisi bangunan, kemudahan menemukan tempat pelayanan yang dituju, lingkungan kerja tidak semrawut, ukuran luas fasilitas ruangan, serta halaman parkir yang aman dan lapang.

4. Faktor System

Pada faktor system, terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan, diantaranya efisiensi pelayanan yang disediakan kemudian kemampuan memperoleh janji yang cepat antara petugas medis dengan pasien, waktu tunggu dokter untuk pelayanan dan waktu tunggu saat melakukan pemeriksaan lab.

5. Faktor Hubungan Antar Manusia

Kepedulian dokter dan para medis pada pasien dan keluarganya merupakan salah satu yang menjadi faktor penting pelayanan selain hal tersebut terdapat beberapa hal yang penting, yaitu, kemauan dan kemampuan berkomunikasi dokter dan paramedis dengan pasien dan keluarganya, waktu yang digunakan oleh dokter dengan pasien, pemenuhan kebutuhan emosional pasien dari dokter, kesediaan membantu oleh staf lainnya, rasa persahabatan (keramahtamahan) resepsionis dan staf lainya membantu pasien, keterampilan pelayanan interpersonal kepada pasien, penampilan staff yang tidak berpengalaman, ogah-ogahan dan kasar membuat pasien menderita serta waktu lembur staff yang melelahkan sehingga mengganggu hak asasi pekerja.

6. Faktor Kenyamanan

Faktor ini tidak terlalu sulit dilakukan, namun cukup berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Banyak hal dapat dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan perasaan diistimewakan terhadap pasien. Suatu kenyamanan (amenities) dan keistimewaan (extras) yang diberikan kepada pasien dan keluarganya

akan memberikan kekuatan dan kepuasan pada mereka, karena membuat merasa dihargai, diistimewakan, diperhatikan dan mengurangi kecemasan. Perilaku tersebut seperti : Tersedia AC, Menyediakan majalah/surat kabar/teka teki silang diruang tunggu, Tersedia TV/VCD, Bahan-bahan promosi kesehatan (booklet,leaflet,poster), Nutrisi promosi, Menaruh bunga dan wewangian ruangan, Kamar kecil yang bersih, nyaman dan airnya lancar.

7. Faktor Waktu Pelayanan

Masalah waktu dalam pelayanan sering menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan termasuk pasien dan pegawai itu sendiri, seperti: waktu tunggu yang panjang diruang tunggu/ periksa, kurangnya waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan, Waktu untuk mendapatkan rujukan yang diperlukan, waktu antrian mendapatkan kamar perawatan, waktu pemeriksaan laboratorium, radiologi, transfusi darah dan sebagainya, waktu untuk mencari ruangan yang diperlukan oleh pasien untuk periksa atau perawatan, waktu untuk memenuhi persyaratan administrasi dan pembayaran, waktu dan usaha yang sia-sia saat menghubungi dokter dalam keadaan gawat darurat, kurangnya dokter dalam menghargai waktu yang penting bagi pasien.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Fendy, 2011) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut (Keller, 2009)

kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut (Fendy, 2011), pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
4. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
5. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Menurut (Fendy, 2011), ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan

pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggan-nya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggan-nya langsung.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati

cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Fendy, 2011), pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Menurut (Fendy, 2011), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Fendy, 2011).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menurut (Fendy, 2011), terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain:

1. Bukti fisik (*tangible*), berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi rumah sakit.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Realibilitas (*Realibility*), berhubungan dengan kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan.
4. Jaminan (*Assurance*), berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pasien (*confidence*).
5. Empati (*Empathy*), berarti bahwa rumah sakit memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pasien tersebut.

2.3.2 Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan menurut (Donabedian, 2022):

1. Input/struktur

Input (struktur) adalah sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kesehatan, seperti sumber daya manusia (SDM), dana, obat, fasilitas, peralatan, bahan, teknologi,

organisasi, informasi dan lain-lain. Karakteristik yang cukup stabil berasal dari penyedia pelayanan kesehatan, alat dan sumber daya yang dipergunakan, fisik dan pengaturan organisasi di lingkungan kerja. Konsep struktur termasuk manusia, fisik, dan sumber keuangan yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan medis. Struktur digunakan sebagai pengukuran tidak langsung dari kualitas pelayanan. Hubungan antara struktur dan kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting dalam merencanakan, mendesain, dan melaksanakan sistem yang dikehendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengaturan karakteristik struktur yang digunakan mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi proses pelayanan sehingga ini akan berpengaruh terhadap hasil kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu. Hubungan input dengan mutu adalah dalam perencanaan dan penggerak dan pelaksanaan pelayanan kesehatan.

2. Proses

Proses yaitu semua kegiatan sistem, melalui proses akan mengubah input menjadi output. Proses yang dimaksud adalah semua kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya yang mengadakan interaksi secara professional dengan pasiennya. Baik tidaknya pelaksanaan proses pelayanan di Rumah Sakit dapat diukur dari tiga aspek, yaitu relevansi dalam proses pembagian pasien, efektivitas prosesnya, dan kualitas interaksi asuhan yang diberikan untuk

pasien. Proses ialah interaksi profesional antara pemberi layanan dengan konsumen. Proses ini merupakan variabel penilaian mutu yang penting. Proses adalah semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat dalam pengelolaan pasien, konform dengan standar-standar dan harapan masing-masing proses.

3. *Output/outcome*

Mengenai output/outcome, dijelaskan bahwa outcome secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, penilaian diukur menggunakan standar hasil yang diharapkan dari pelayanan medis yang telah dikerjakan.

Output/outcome merupakan hasil pelayanan kesehatan, perubahan yang terjadi pada konsumen, termasuk kepuasan dari konsumen tersebut. Hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien. Hasil pelayanan kesehatan dapat dinilai antara lain dengan melakukan audit medis, review rekam medis dan review medis lainnya, adanya keluhan pasien, dan informed consent.

2.4 Ringkasan Sumber Pustaka

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”. Adapun literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca, yaitu sebagai berikut :

2.4.1 Jurnal Pertama

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD

Surya Husada Di Denpasar

Tabel 2.1 Ringkasan Jurnal Pertama

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada Di Denpasar
Tahun Pustaka	2018
Jenis Pustaka	Jurnal ekonomi dan bisnis
Nama Penulis	Kiky Jenitha Rosalia, Ni Ketut Purnawati
Nama Kota – Penerbit	Bali – Universitas Udayana
Vol. Edisi	Vol 7 (5)
URL Diunggah	https://scholar.google.co.id/scholar?q=pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pasiensurya+husada+di+denpasar&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart

Masalah : Dari data kunjungan pasien baru pada RSUD Surya Husada cenderung mengalami penurunan.

Variabel : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Teori : Zheithalm *et al*, dalam Ariani (2009:180).

Jenis Penelitian : Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*).

Hasil : Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan secara simultan kelima variabel baik dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 persen variasi kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kelima variabel

independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 48,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

2.4.2 Jurnal Kedua

Judul jurnal : Analisis pengaruh kualitas pelayanan, penepatan harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien

Tabel 2.2 Ringkasan Jurnal Kedua

Judul Pustaka	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, penepatan harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien
Tahun Pustaka	2018
Jenis Pustaka	Journal of Applied Business Administration
Nama Penulis	Suyitno
Nama Kota – Penerbit	Malang
Vol. Edisi	Vol 2 (1)
URL Diunggah	https://103.209.1.42/index.php/JABA/article/view/703

Masalah : Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, ketetapan harga, dan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang masih rendah.

Variabel : Kualitas pelayanan, ketetapan harga, dan fasilitas.

Teori : Parasuraman dalam Tjiptono, 2007

Jenis Penelitian : Penelitian ini merupakan jenis penelitian penjelasan (*explanatifresearch*) dengan melakukan pengamatan / non eksperimen.

Hasil : Kualitas pelayanan, ketetapan harga dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Disamping itu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh

dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Malang.

2.4.3 Jurnal Ketiga

Judul jurnal : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang

Tabel 2.3 Ringkasan Jurnal Ketiga

Judul Pustaka	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang
Tahun Pustaka	2019
Jenis Pustaka	Program Magister FE UIGM
Nama Penulis	Endang Rosidah Ningsih
Nama Kota – Penerbit	Palembang
Vol. Edisi	Vol 4 (1)
URL Diunggah	http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/573

Masalah : Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang kondisinya masih kurang memuaskan.

Variabel : *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik).

Teori : Parasuraman, *et.al* (1990:21).

Jenis Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mixed-methods*).

Hasil : Dari hasil penelitian ini, secara simultan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohammad

Hoesin Palembang, hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana sig F sebesar $0,0000 < \alpha (0,05)$. Secara parsial variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,028 < \alpha (0,05)$. Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,000 < \alpha (0,05)$. variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,05 = \alpha (0,05)$. Variabel *empathy* berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,794 > \alpha (0,05)$. dan Variabel *tangible* tidak memiliki berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,000 < \alpha (0,05)$. Koefisien korelasi rata-rata 0,867 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif (searah). Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,752. Dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan di pengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 75,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

2.4.4 Jurnal Keempat

Judul jurnal : *Perception of Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Ayurveda Healthcare.*

Tabel 2.4 Ringkasan Jurnal Keempat

Judul Pustaka	<i>Perception of Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Ayurveda Healthcare.</i>
Tahun Pustaka	2020
Jenis Pustaka	Journal of Ayurveda and Integrative Medicine
Nama Penulis	P. Suhail, Y. Srinivasulu
Nama Kota –	India – Pondicherry University

Penerbit	
Vol. Edisi	Vol 12 (93-101)
URL Diunggah	blob:null/85c78799-5fc9-4cfa-8b34-048af2f3a9fc

Masalah : Kebutuhan keuangan dalam perawatan kesehatan Ayurveda diperhatikan sebagai satu-satunya faktor yang biasanya dijawab sebagai dimensi yang dinilai rendah oleh konsumen perawatan kesehatan dari seluruh daftar variabel.

Variabel : tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pasien.

Teori : Cronin dan Taylor (1992)

Jenis Penelitian : Kuantitatif

Hasil : Persepsi konsumen layanan kesehatan ditemukan bervariasi untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menurut variabel sosial ekonomi kecuali faktor pendidikan. Kemudian pengujian pengaruh kualitas pelayanan berbasis kinerja terhadap kepuasan pasien dan model mediasi menunjukkan pengaruh yang signifikan antar variabel.

2.4.5 Jurnal Kelima

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawat Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Tabel 2.5 Ringkasan Jurnal Kelima

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawat Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar
Tahun Pustaka	2020

Jenis Pustaka	Jurnal Magister Manajemen
Nama Penulis	Muhammad Rani, Salim Basalamah, Hasanuddin Damis
Nama Kota – Penerbit	Makassar
Vol. Edisi	Vol 7 (2)
URL Diunggah	http://pasca-umi.ac.id/index.php/tata/article/view/122/138

Masalah : RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Jenis Penelitian : Kuantitatif

Variabel : *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), dan *tangible* (bukti fisik).

Teori : Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998).

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) dan ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di *Ruang Perawat Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Sedangkan kehandalan (*reability*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Ruang Perawat Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Di samping itu variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Ruang Perawat Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah Bukti Fisik.

2.4.6 Jurnal Keenam

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.

Tabel 2.6 Ringkasan Jurnal Keenam

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke
Tahun Pustaka	2019
Jenis Pustaka	Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)
Nama Penulis	Wilhelmina Kosnan
Nama Kota – Penerbit	Purwokerto – Universitas Jendral Soedirman Purwokerto
Vol. Edisi	Vol 21 (4)
URL Diunggah	http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/1538

Masalah : Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke masih rendah.

Variabel : Wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Teori : Kotler (dalam Supranto, 2006: 231).

Jenis penelitian : Kuantitatif

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 2) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 3) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 4) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit

Umum Daerah Kabupaten Merauke dan 5) *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.

2.4.7 Jurnal Ketujuh

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Thursina di Duri.

Tabel 2.7 Ringkasan Jurnal Ketujuh

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Thursina di Duri
Tahun Pustaka	2016
Jenis Pustaka	Jurnal Ekonomi dan Bisnis
Nama Penulis	Sudarmin Manik
Nama Kota – Penerbit	Riau - Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau (STIER)
Vol. Edisi	Vol 7 (1)
URL Diunggah	https://mail.ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/67

Masalah : Jumlah pasien yang berkunjung mengalami penurunan dan sarana dan prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Thursina Duri dalam beberapa tahun tidak mengalami peningkatan.

Variabel : *tangible, reliability, responsiveness, empathy*, dan kepuasan pasien.

Teori : Parasuraman ,*et.al.* dalam Kotler (2002:455)

Jenis Penelitian : Kuantitatif

Hasil : Berdasarkan penelitian bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi = 0,979 yang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Thursina Duri. Sedangkan persentase dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Thursina Duri.

Sedangkan adjusted square diperoleh 0,957 yang berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 95,7 persen terhadap kepuasan klien. Serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat Sig.0.000.

2.4.8 Jurnal Kedelapan

Judul judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.

Tabel 2.8 Ringkasan Jurnal Kedelapan

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya
Tahun Pustaka	2017
Jenis Pustaka	Jurnal ekonomi
Nama Penulis	Jarliyah Harfika, Nadiya Abdullah
Nama Kota – Penerbit	Banda aceh-universitas muhammadiyah (Unmuha)
Vol. Edisi	Vol XIV (1)
URL Diunggah	http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1285

Masalah : Dari survey yang telah dilakukan selama 1 bulan, yaitu pada November 2016, kepada 20 pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Aceh Barat Daya dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pasien mengalami ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena berbagai hal, seperti kamar mandi yang kurang memadai, atau ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kebersihan.

Variabel : Kepuasan Pelanggan, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas.

Teori : Tjiptono, 2006.

Jenis Penelitian : Jenis penelitian menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif.

Hasil : penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Impikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan.

2.4.9 Jurnal Kesembilan

Judul jurnal : Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan

Tabel 2.9 Ringkasan Jurnal Kesembilan

Judul Pustaka	Measuring OPD Patient Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan
Tahun Pustaka	2019
Jenis Pustaka	International Journal of Environmental Research and Public Health

Nama Penulis	Abid Hussain, Muhammad Asif, Arif Jameel, and Jinsoo Hwang
Nama Kota – Penerbit	China - Zhejiang University, Hangzhou
Vol. Edisi	Vol 16 (2340)
URL Diunggah	https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6651288/

Masalah : Di Pakistan, pasien menghadapi masalah dalam hubungan dokter-pasien karena kurangnya waktu untuk konsultasi, pemeriksaan fisik, diskusi tentang kesehatan, dan penggunaan obat.

Variabel : Layanan dokter, layanan perawat, registrasi jasa, waktu tunggu.

Teori : Diaz, Ruiz dan Studer

Jenis Penelitian : Kuantitatif

Hasil : penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dokter ($y = 0,232$; $p = 0,01$), pelayanan perawat ($y = 0,256$; $p = 0,01$), dan waktu tunggu ($y = 0,091$; $p = 0,03$). Berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien (PS), sedangkan pelayanan pendaftaran ($y = 0,028$; $p = 0,390$), memiliki hubungan yang tidak signifikan dengan kepuasan pasien (PS). Oleh karena itu, ada kesenjangan yang signifikan dalam layanan pendaftaran yang sama sekali diabaikan di Rumah Sakit Pakistan yang membutuhkan pertimbangan yang tepat untuk perbaikan.

2.4.10 Jurnal Kesepuluh

Judul jurnal : Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Inap Di RSUD Mitra Sejati Medan

Tabel 2.10 Ringkasan Jurnal Kesepuluh

Judul Pustaka	Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Mitra Sejati Medan
Tahun Pustaka	2018

Jenis Pustaka	Jurnal kesehatan masyarakat
Nama Penulis	Sri Agustina Meliala
Nama Kota – Penerbit	Medan-Institut kesehatan helvetia
Vol. Edisi	Vol 1 (1)
URL Diunggah	http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jrm/article/view/3976

Masalah : Angka *Bed Occupancy Ratio* (BOR) di RSUD Mitra Sejati Medan tergolong rendah, yaitu 2,37 % pada tahun 2013 dan 5,21% pada tahun 2014. Rendahnya angka BOR ini diduga berkaitan dengan adanya ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Mitra Sejati Medan.

Teori : Tjiptono (2011).

Variabel : Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Jenis penelitian : Penelitian kuantitatif, menggunakan *research explanatory* dengan rancangan *cross sectional* dengan sampel pasien rawat inap berjumlah 85 orang.

Hasil : Hasil penelitian didapat variabel empati dengan nilai $p < 0,001$, artinya variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kesembuhan pasien di samping obat yang dimakan, mutu layanan juga sangat berpengaruh terhadap kecepatan kesembuhan pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama. Kesimpulan: Diharapkan penelitian dapat memberi masukan kepada staf dan petugas RSUD Kotapinang untuk terus mengupayakan memberikan pelayanan prima kepada setiap pasien dengan ketulusan hati guna tercapainya kepuasan serta loyalitas pasien.

2.4.11 Jurnal Kesebelas

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat

Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai

Tabel 2.11 Ringkasan Jurnal Kesebelas

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai
Tahun Pustaka	2019
Jenis Pustaka	Jurnal Kesehatan Masyarakat
Nama Penulis	Shilvia Agustina Hasibuan, Zulfendri, Destanul Aulia
Nama Kota – Penerbit	Jambi - Universitas Sumatra Utara
Vol. Edisi	Vol 3
URL Diunggah	file:///C:/Users/USER/Downloads/472365-none-545e6ac6%20(1).pdf

Masalah : Fenomena di atas secara terkini mendeskripsikan bahwa ada penilaian-penilaian yang kurang terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan oleh para dokter, perawat maupun pelayanan manajemen lainnya terhadap pasien yang datang berobat ke RSUD Dr. RM Djoelham Binjai.

Teori : Imbalo S dan Pohan (2003), Rifai (2005), purwanto (2007).

Variabel : Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Perhatian, Daya Tanggap

Jenis penelitian : Penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dan cross sectional.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik kualitas pelayanan meliputi kehandalan (0,008), jaminan (0,030), bukti fisik (0,001), perhatian (0,026), dan daya tanggap (0.001), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rawat jalan penyakit dalam RSUD Dr. RM Djoelham Binjai.

Kualitas pelayanan RSUD Dr. RM Djoelham Binjai pada dasarnya telah terakreditasi paripurna. Namun untuk selanjutnya agar kualitas semakin baik lagi pihak manajemen rumah sakit harus meningkatkan standard pelayanan ke tahap internasional yang diikuti dengan langkah-lankah monitoring dan evaluasi setiap tahunnya.

2.4.12 Jurnal Keduabelas

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Trehadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S”

Tabel 2.12 Ringkasan Jurnal Keduabelas

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Trehadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S”
Tahun Pustaka	2021
Jenis Pustaka	Jurnal Menara Medika
Nama Penulis	Ani Setianingsih, Ai Susi Suianti
Nama Kota – Penerbit	Bandung - Politeknik Piksi Ganesha
Vol. Edisi	Vol 4
URL Diunggah	http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2741

Masalah : Untuk memperhatikan kelebihan-kelebihan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang di harapkan. Rumah sakit dapat mengamati secara rutin pelayanan dengan peningkatan saran dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, dan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien

Variabel : Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Teori : Kotler (1997)

Jenis penelitian : Penelitian kuantitatif dengan metode yang bersifat asosiatif kausal.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”, sedangkan *assurance* dan *tangible* masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”.

2.4.13 Jurnal Ketigabelas

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Khusus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek).

Tabel 2.13 Ringkasan Jurnal Ketigabelas

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Khusus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)
Tahun Pustaka	2013
Jenis Pustaka	Jurnal Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Nama Penulis	Amelia Tri Utami , Hadi Ismanto, Yuni Lestari
Nama Kota – Penerbit	Universitas Muhammadiyah – Sidoarjo
Vol. Edisi	Vol 4 (1)
URL Diunggah	file:///C:/Users/USER/Downloads/Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_terhadap_Kepuasan_Pasi.pdf

Masalah : Penanganan kasus gawat darurat sering menjadi sorotan publik sebagai pengguna jasa layanan kesehatan yang sering terabaikan.

Variabel : Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Teori : Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono, 1997)**Jenis penelitian** : Analisis kuantitatif

Hasil : penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empaty* (X5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2) dan *Empaty* (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

2.4.14 Jurnal Keempatbelas

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum PusatProf.

Dr. R. D. Kandou Manado.

Tabel 2.14 Ringkasan Jurnal Keempatbelas

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum PusatProf. Dr. R. D. Kandou Manado.
Tahun Pustaka	2021
Jenis Pustaka	Jurnal Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi
Nama Penulis	
Nama Kota – Penerbit	Manado – Universitas Sam Ratulangi
Vol. Edisi	Vol 2 (6)
URL Diunggah	https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36361

Masalah : Masalah utama sebagai sebuah Lembaga jasa pelayanan Kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit umum puast Prof. Dr. R.D. Kandou Manado dituntut, untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat

Variabel : Kualitas pelayanan, Pengalaman konsumen

Teori : Menurut Kotler

Jenis penelitian : Metode penelitian kuantitatif

Hasil : Dari hasil uji dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan pengalaman konsumen tidak memiliki pengaru terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan dan

pengalaman pelanggan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Melalui uji koefisien determinasi didapatkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengalaman sebanyak 24,40% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

2.4.15 Jurnal Kelimabelas

Judul jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman.

Tabel 2.15 Ringkasan Jurnal Kelimabelas

Judul Pustaka	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman
Tahun Pustaka	2022
Jenis Pustaka	Jurnal Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen
Nama Penulis	Syafri Ronaldi; Salfadri; Rizka Hadya
Nama Kota – Penerbit	Universitas Ekasakti – Padang
Vol. Edisi	Vol 4 (1)
URL Diunggah	https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/502

Masalah : Pasien yang akan mendapatkan pertolongan dibawa ke ruang rawat inap. Harus di pastikan selama 24 jam tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan selama 24 jam itu, harus diberikan terutama pada kasus emergency. Untuk mobil ambulance juga *standby* dan pelayanan di rumah sakit harus tetap berjalan sebagaimana mestinya.

Variabel : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Teori : Tjiptono 2012

Jenis Penelitian : Metode Kuantitatif

Hasil : Hasil dari Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.