

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Memiliki definisi yang berbeda-beda bagi setiap orang. Tidak ada definisi tentang kualitas yang diterima secara universal. Banyak pakar di bidang kualitas yang telah mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

1. Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 1997) Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.
2. J.M Juran (dalam Tjiptono, 2006:17)

Kualitas adalah kesesuaian spesifikasi untuk penggunaan (*fitness for use*). Kesesuaian penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atas daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.
- f. Kesesuaian penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak adanya jaminan kualitas (*quality assurance*), dan sesuai etika bila digunakan.

Kecocokan penggunaan produk seperti dikemukakan di atas memiliki dua aspek utama, yaitu:

1. Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan.

Ciri-ciri produk berkualitas tinggi adalah apabila memiliki ciri-ciri yang khusus yang berbeda dari produk pesaing dan dapat memenuhi harapan atau tuntutan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan volume penjualan dan dapat dijual dengan harga yang tinggi.

2. Bebas dari kekurangan

Suatu produk dikatakan berkualitas tinggi apabila di dalam produk tidak terdapat kekurangan sehingga perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pemborosan, mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pemborosan, mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kinerja produk atau jasa. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

David Garvin (dalam Lovelock, 1994:98-99 dan Ross,1993:97- 98) dikutip dalam Tjiptono (2000:51) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan:

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan suatu produknya melalui pernyataan-pernyataan

maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (super marke), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain – lain.

2. *Product – based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki atribut.

3. *User-based Approach*

Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

4. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanfakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya (*conformance to requirments*). Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam persepektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buys*).

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung

terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Levis & Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121). Menurut Tjiptono (1996:59) definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2004:260) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada “dua faktor utama memengaruhi kualitas jasa,yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, et., al., 1985). Implikasinya baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk dapat mengelola produk atau jasa dengan kualitas, maka perusahaan harus memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:52), ada lima kesenjangan yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurang orientansi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan. Komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*) dan *teamwork*. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh factor-faktor konflik peran, kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya, kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian dari atasan, kontrol yang dirasakan (*perceived control*), kerjasama sekelompok (*teamwork*).
4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2000, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Terkait dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat pertama kali tanpa kesalahan dan memberikan pelayanan dalam waktu yang telah disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tentang kemauan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, serta memberi tahu kapan harus menyediakan layanan ini dan kemudian menyediakannya tepat waktu.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan bisnis, dan bisnis dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan mereka. Terjamin juga berarti stafnya sopan dan terkendali pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola masing-masing pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Emphaty*)

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak sesuai dengan itu kepentingan pelanggan, sekaligus menjaga pelanggan secara pribadi pelanggan dan memiliki jam buka yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tentang daya tarik fasilitas, peralatan, dokumen digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawan.

2.2 Fasilitas

2.2.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan usaha dan mempercepat kerja menuju suatu tujuan. Namun menurut Suryo Subroto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan mempercepat pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa barang maupun uang. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, mempercepat terselenggaranya usaha. Dari berbagai

pengertian diatas dapat dikatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan tersedianya pelayanan yang diberikan klinik kepada pasien.

Mengenai beberapa jenis layanan, persepsi yang timbul dari interaksi antara pelanggan dengan ruang layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang bersangkutan di mata pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2005:93). Apabila ruang pelayanan dapat diakses dengan baik dan memadai, maka pelayanan yang diberikan klinik dapat optimal. Pasien merasa dilayani dengan baik, sehingga memiliki fasilitas yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pasien.
2. Mengidentifikasi, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi untuk mencegah dan mengendalikan infeksi nosokomial dan kejadian tidak diinginkan.

2.2.2 Peran Penting Fasilitas Kesehatan

Negara dan provinsi bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab menjamin pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai standar yang setinggi-tingginya tentang kesehatan Selain itu, Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pemerintah daerah dapat menentukan jumlah dan jenis fasilitas kesehatan serta memberikan izin di wilayahnya, dengan mempertimbangkan luas wilayah, kebutuhan kesehatan, jumlah penduduk dan prevalensi, angka kesakitan. model, penggunaan, fitur sosial dan kegunaan.

2.2.3 Indikator Fasilitas Lingkungan

Menurut Tjiptono (2008: 46-48) indikator fasilitas lingkungan ada enam, yaitu:

1. **Pertimbangan/perencanaan spasial**
Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lainnya diperhatikan, dipadukan dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga membangkitkan respon intelektual dan emosional dari pemakainya atau orang yang melihatnya.
2. **Perencanaan ruang**
Peralatan Elemen ini mencakup desain interior dan arsitektur, seperti penempatan furnitur dan peralatan di dalam ruangan, desain sirkulasi dan banyak lagi. Misalnya saja selain kapasitas, penataan ruang tunggu juga harus diperhatikan, penempatan furnitur atau perlengkapan tambahan juga harus diperhatikan.
3. **Perlengkapan/perabotan**
Peralatan/furniture tersebut berperan sebagai pemberi kenyamanan, display atau prasarana pendukung penggunaan barang oleh pelanggan. Peralatan yang dimaksud dalam penelitian ini misalnya: ketersediaan listrik, meja atau kursi, wi-fi internet, gambar atau bahan bacaan, pulpen dan lain-lain.
4. **Tata cahaya dan warna**
Pencapaian yang relevan adalah pemilihan tone warna dan pengaturan cahaya ruangan sesuai dengan sifat aktivitas yang berlangsung di dalam ruangan dan suasana yang diinginkan. Warna dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan kesan santai dan mengurangi kecelakaan. Warna yang digunakan pada interior ruang servis harus berhubungan dengan dampak emosional dari warna yang dipilih.
5. **Unsur pendukung**
Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.3 Kinerja Perawat

2.3.1 Pengertian Kinerja Perawat

Arti kinerja menurut Rivai dan Fawzi (2005:14) adalah kinerja keseluruhan atau tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas selama jangka waktu tertentu terhadap serangkaian pilihan, seperti standar, sasaran, atau kriteria kinerja yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Jika dilihat asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary* terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “to” perform dengan beberapa “*entries*” yaitu:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*);
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil as vow*);
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understaking*);
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what expected of person machine*).

Dari sekian banyak pengertian tentang kinerja yang telah disebutkan di atas, Riduwan dan Engkoswaraa A.K. (2008:189) menambahkan beberapa pendapat pakar lain sebagai berikut:

1. Mitchel, T. R. dan Larson (1987) mengemukakan dalam suatu area of *performace*, tentang aspek-aspek kinerja (*performance*) meliputi:
 - a. Kualitas hasil kerja (*quality of work*);
 - b. Kemampuan (*capability*)
 - c. Prakrsa/ inisiatif (*initiative*)
 - d. Komunikasi (*commication*)
 - e. Ketepatan waktu (*promptness*)
2. Arti kinerja atau *performance* menurut Prawirosentono (1999) adalah Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan lembaga dan tugas yang

bersangkutan, berusaha mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan moral dan etika. Berdasarkan pengertian tersebut, gagasan utama dalam pemaparan seolah-olah adalah “prestasi kerja”. Namun yang dimaksud dengan melakukan pekerjaan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia Poerwadar Minta (1994) adalah pekerjaan yang telah dilakukan.

3. Gibson, Donelly and Ivanevich (1985) berpendapat bahwa kinerja merupakan konsekuensi normal dari perilaku. Efisiensi atau umur kerja yang lebih panjang tidak jauh berbeda dengan definisi di atas. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, yang didasarkan pada keterampilan, pengalaman, keikhlasan dan waktu.

Selanjutnya Silalahi (2003:9) menyatakan, kinerja adalah pekerjaan yang dapat diukur, kinerja adalah bagian dari kemampuan untuk bekerja. Lebih lanjut Silalahi menjelaskan bahwa kinerja adalah cara seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya menurut prosedur yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Tapip (2011:34) menegaskan hal itu kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing,dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal,tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupunetika.

Disamping itu Tapip (2011:34) menambahkan, kinerja diartikan sebagai hasil kerja seorang pegawai, proses manajemen atau keseluruhan organisasi, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjukkan secara konkrit dan terukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kegiatan keperawatan atau pekerjaan keperawatan menggambarkan kegiatan yang ditawarkan kepada klien melalui pelaksanaan pekerjaan keperawatan untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat, memenuhi kode etik, standar profesi, hak

pengguna perawat. Perawat pelayanan kesehatan, standar pelayanan dan standar operasional prosedur (UU No. 36 Tahun 2009). Keperawatan merupakan kinerja seorang perawat dalam tindakan atau praktek yang mudah diamati atau dievaluasi. Efektivitas keperawatan mencerminkan kemampuan perawat dalam melaksanakan proses keperawatan (Ilyas, 2002).

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat

Menurut Robbins (1996:h.218) kinerja adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*) yaitu $kinerja = f(A \times M)$. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi kemampuan kerja dan motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Mangkunegara (2005:13) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan. Kemampuan yang digunakan (*ability*) secara psikologis terdiri atas kemampuan potensial (*IQ*) dan kemampuan aktual (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja.

Sedangkan menurut Sterr (1985) factor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan, kepribadian dan unit kerja. Kemampuan merupakan kecakapan seseorang seperti kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja dalam berbagai cara, misalnya dalam cara pengambilan keputusan, cara menginterpretasikan tugas dan cara penjelasan tugas. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap yang dipengaruhi oleh keturunan dan faktor sosial, kebutuhan dan lingkungan. Sedangkan minat merupakan suatu valensi atas sikap.
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seseorang pekerja,

yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya. Makin jelas pengertian pekerja mengenai persyaratan dan saran pekerjaannya, maka makin banyak energi yang dapat dikerahkan untuk kegiatan kearah tujuan.

3. Tingkat motivasi pekerja, Motivasi adalah daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku. Apabila motivasi tinggi dengan didukung oleh kemampuan yang tinggi maka kinerja pegawai juga tinggi, demikian sebaliknya.

Berdasarkan dari beberapa pakar di atas, bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi. Sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis bahwa kinerja perawat dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi kerja perawat. Dengan demikian, tinjauan pustaka berikutnya akan dijelaskan tentang kemampuan dan motivasi kerja perawat.

2.3.3 Indikator Kinerja Perawat

Menurut Nursalam (2017) menyebutkan bahwa ada enam indikator kinerja sebagai berikut:

1. Caring

Sikap peduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasiennya. Perawat akan senantiasa memberikan asuhan keperawatan dengan sikap yang tanggap dan mudah dihubungi pada saat pasien membutuhkan perawatan.

2. Kolaborasi

Tindakan kerjasama suatu perawat dengan anggota medis lain, pasien, keluarga pasien, dan tim sejawat keperawatan dalam menyelesaikan prioritas perencanaan pasien. Disini perawat juga bertanggung jawab penuh dalam kesembuhan dan memotivasi pasien.

3. Kecepatan

Suatu sikap perawat yang cepat dan tepat dalam memberikan asuhan keperawatan. Dimana perawat menunjukkan sikap yang tidak acuh tak acuh, tetapi memberikan sikap yang baik pada pasien.

4. Empati

Sikap yang harus ada pada semua perawat. Perawat akan selalu memperhatikan dan mendengarkan keluhan kesah yang dialami pasien.

5. *Courtesy*

Sopan santun yang ada pada diri perawat. Perawat tidak akan cenderung membela satu pihak. tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka. Perawat akan juga menghargai pendapat pasien, keluarga pasien dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan pasien.

6. *Sincerity*

Kejujuran dalam diri perawat, jujur juga merupakan salah satu kunci keberhasilan perawat dalam hal perawatan kepada pasien. Perawat akan bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan yang dialami pasien.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perasaan dimana keinginan dan harapan manusia terpenuhi. Rasa kepuasan merupakan suatu ekspresi kebutuhan manusia, apabila kebutuhannya akan sesuatu terpenuhi. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengertian kepuasan ini, ada beberapa pendapat para ahli sebagai berikut:

Menurut Emmerson (dalam Elisabeth, T. Cyntya Santosa, 2013:35) kepuasan adalah perasaan seseorang yang mendapat sesuatu yang sesuai dengan yang diharapkang sama atau serupa. Lebih lanjut dijelaskana bahwa untuk mendapatkan kepuasan seseorang harus dapat menciptakan pengharapan-pengharapan orang tersebut. Oleh karena itu harus dapat

merencanakan suatu tingkat kinerja tertentu kemudian dikomunikasikan kepada para konsumen. Derajat keluhan yang timbul merupakan tingkat kepuasan seseorang.

Kotler (2000: 46) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hasilnya adalah:

1. *Tidak Puas*, jika harapan lebih besar dari yang dirasakan;
2. *Netral*, jika harapan sama dengan yang dirasakan; dan
3. *Puas*, jika harapan lebih kecil dari yang dirasakan.

Dari beberapa definisi di atas, terlihat ada kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan. Umumnya harapan pelanggan merupakan persepsi pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila konsumen menggunakan suatu produk (barang atau jasa).

Menurut Tjiptono (1996:61) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya Pengaruh antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis.

Wilkie mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Engel mengartikan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 1996:41).

2.4.2 Konsep Kepuasan

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan

mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk).

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan ada berbagai macam definisi yang disampaikan oleh para pakar mengenai kepuasan pelanggan antara lain:

1. Day dalam Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2. Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2005)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponen kepuasan pelanggan yaitu harapan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli

(Tjiptono, 1996:147).

Ada dua faktor yang sangat menentukan kepuasan konsumen yaitu harapan pelanggan dan kinerja yang mereka rasakan. Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan kinerja produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen.

Maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu. Apabila pelanggan merasa puas maka akan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tersebut yang dapat mendorong kemungkinan dilakukannya pembelian ulang atas produk.

Menurut Tjiptono (1996:161), ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Strategi *Relationship Marketing*

Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.

2. Strategi *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3. Strategi *Uncoditional Service guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaann mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan .Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*. Dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Menerapkan *Quality Function Deployment*

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang

dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok sebagai berikut (Tjiptono, 2005):

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk/jasa perusahaan.
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.

2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan

Menurut Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur dan memantau kepuasan pelanggan perusahaan. Kotler (2004) dalam Tjiptono & Chandra (2005) mengemukakan beberapa metode yang bisa digunakan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientansi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di

tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat *account* di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui *e-mail*.

2. *Ghost Shopping* (Belanja samaran)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Hilang)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien

Adapun Menurut Umar (2005) menyebutkan bahwa terdapat lima indikator kepuasan pasien yang perlu diperhatikan:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas jika hasil evaluasi yang mereka lakukan menunjukkan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas tinggi.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan memuaskan setiap pelanggan yang datang.

3. Faktor Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain akan terkejut dengan pelanggan tersebut ketika mereka menggunakan merek tertentu yang bernilai tinggi.

4. Harga

Produk dengan kualitas yang sama namun dengan harga jual yang lebih rendah akan memberikan nilai lebih bagi pelanggan.

5. Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa

Tingkat kenyamanan dan efisiensi saat mendapatkan produk atau layanan juga menjadi salah satu hal yang paling dihargai pelanggan.

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pelanggan. Saat pasien merasa sangat nyaman, mereka cenderung antusias dan fokus menyelesaikan pengobatannya. Pasien yang bermotivasi positif cenderung lebih produktif karena mereka sudah siap untuk merasa nyaman, ramah dan baik hati.

Hasil penelitian Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simanjorang, Jamaluddin (2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan mutu pelayanan dapat memaksimalkan kepercayaan pasien. Penelitian sebelumnya Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari (2013) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas yang diberikan kepada pasien, berupa seperti ruangan bersih, dan nyaman, dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien merasa dibayar secara adil dan sepadan, pasien akan cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk melakukan check-up dengan baik. Fasilitas yang memadai juga dapat meningkatkan jumlah pasien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Namun, penting untuk diingat bahwa fasilitas hanyalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dan faktor lain harus dipertimbangkan.

Penelitian oleh Steffi Mongkaren (2013) fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien RS Adevnt Manado. Variabel fasilitas yang diberikan kepada pasien atas kenyamanan. Disisi lain, pembaikan fasilitas yang sesuai juga dapat memberikan nilai baik terhadap peningkatan kepuasan. Penelitian terbaru Aji Prasajo (2017) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menyoroti pentingnya memberikan fasilitas yang memuaskan bagi pengunjung/pasien.

2.5.3 Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Kinerja Perawat yang baik dan menggembirakan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, adapun faktor-faktor seperti loyalitas, ramah, serta memberikan pelayanan yang terbaik dapat mempengaruhi Kepuasan. Kinerja Perawat yang positif, inklusif dan kolaboratif menciptakan rasa nyaman yang tinggi bagi pelanggan/pasien.

Muh Agung W, Muzakir, Gunawan (2016) Kinerja keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara khusus ditemukan bahwa mampu memberikan yang terbaik untuk pelayanannya. Penelitian selanjutnya Akto Yudowaluy (2022) Kinerja perawat sangatlah berpengaruh signifikan secara simultan dengan variabel independen lainnya terhadap kepuasan pasien. Namun, bisa ditemukan bahwa variabel kinerja

perawat memiliki koefisien negatif, menunjukkan bahwa kinerja perawat yang lebih tinggi akan terjadi penurunan dalam memuaskan pasien.

2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kinerja perawat tidak dapat dipisahkan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketiganya saling berhubungan dan memiliki pengaruh satu sama lain. Sebagai contoh, kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi apabila fasilitas yang tidak memadai/terpenuhi akan mengurangi efek positif dari kualitas pelayanan. Di sisi lain, kinerja perawat yang buruk dapat menurunkan kualitas pelayanan dan fasilitas, meskipun mereka memiliki fasilitas yang memadai/terpenuhi. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan ketiga faktor tersebut secara bersama-sama dan menciptakan sinergi di antara ketiganya, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat secara holistik.

Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah (2017) Secara keseluruhan temuan mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa terdapat (X_1) dan (X_2) terhadap kepuasan pasien RS Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian terbaru Widya Agustin, Muhamad Rifa'I & Cahyo Sasmito (2018) Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis didapatkan nilai F hitung (206,590) > F kritis (2,47) Kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga, citra institusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto & Yuni Lestari (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah studi kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Assurance (X3), Responsiveness (X4) & Empaty (X5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2	Aji Prasajo (2017)	Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan & Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit gigi & mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wijaya Kediri	Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa : <ol style="list-style-type: none"> 1. ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri. 2. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri. 3. Ada pengaruh signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri 4. Ada pengaruh signifikan fasilitas, kualitas pelayanan & aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri.
3	Widya Agustin Setyawati, Muhamad	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas,	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian	Berdasarkan penelitian ini kualitas pelayanan, fasilitas, harga & citra insitusi berpengaruh secara simultan

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
	Rifa'i, Cahyo Sasmito (2018)	Harga & Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien.	kuantitatif	terhadap kepuasan pasien. untuk hasil analisis didapatkan nilai f hitung (206,590) > f kritis (2,47) jadi hipotesis nil ditolak, kesimpulannya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga, citra insitusi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.
4	Steffi Mongkaren (2013)	Fasilitas & Kualitas pelayanan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Fasilitas dan Kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado. RS Advent Manado selalu meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas yang menunjang dan pelayanan yang lebih baik menciptakan kepuasan pelanggan
5	Jarliyah Harfika & Nadya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan & Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.	Jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif	Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya dengan demikian terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayann (X1) dan fasilitas (X2) Terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
6	Abrao Punef, Fran	Pengaruh Kinerja	Jenis penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

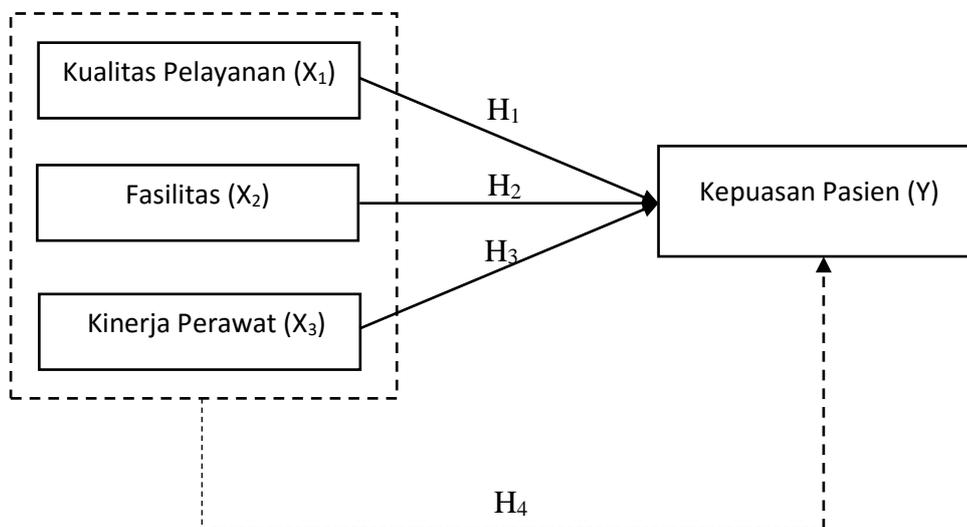
No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
	i Salesman & Akto Yudowaluyo (2022)	Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dipasir Panjang Kota Kupang	yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	pengaruh yang signifikan ($\rho = 0,002$) antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien pelaksana dipuskesmas pasir panjang kota kupang. didapatkan seluruh responden kinerja perawat berada dala kategori baik begitupun dengan kepuasan pasien.
7	Angga Adi Saputra (2018)	Pengaruh fasilitas & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.	Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan alat analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara simultan bersama-sama) hal ini ditunjukkan ari uji hipotesis uji F hitung sebesar $79,225 > F$ tabel sebesar 3,07 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan (Y). uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial.
8	Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simaanjora ng, Jamaluddin (2020)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah	Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian	Penelitian ini juga Mempengaruhi dari penelitian dapat diketahui bahwa Tangible (wujud nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
		Sakit Izza Karawang	kuantitatif dengan menggunakan metode survei	(jaminan) dan Empathy (empati) merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Disarankan kepada Rumah Sakit Izza Karawang dapat meningkatkan mutu pelayanan dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan
9	Muh Agung W, Muzakir, Gunawan (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, fasilitas & minat terhadap kepuasan pasien	Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa item-item variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1), fasilitas (X2), Minat (X3) dan kepuasan pasien (Y) mempunyai koefisien alpha lebih besar dari R_{tabel} yaitu 0,60 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan untuk variabel variabel kualitas pelayanan keperawatan (X1), fasilitas (X2), minat (X3) dan kepuasan pasien (Y) adalah R_{tabel} .
10	Syafri Ronaldi, Salfadri, Rizka Hadya (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan & fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <ol style="list-style-type: none"> 1. variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Pariaman. 2. Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Pariaman. 3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh

No	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
				dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Pariaman.
11.	Juli Prastyorini Mudayat, Cahyo Alim Ramadhan (2023)	Enhancing Customer Satisfaction In Logistics Services: The Impact Of Service Quality And Trust	Kualitas Pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)	Menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1). Koefisien determinasi (R ²) dihitung sebesar 0,749 yang menunjukkan bahwa 74,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh gabungan pengaruh kualitas layanan & kepercayaan.

Sumber: Jurnal atau Penelitian Terdahulu (2023)

2.7 Kerangka Berfikir



Gambar 2. 1 Kerangka Befikir

Sumber: data diolah (2023)

Keterangan:

—————> : Secara Parsial

- - - - -> : Secara Simultan

2.8 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:96), hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap suatu rumusan penelitian. Ketika rumusan masalah penelitian telah dinyatakan sebagai kalimat pertanyaan. Berdasarkan uraian rumusan masalah dan gambaran kerangka yang telah dikemukakan, maka hipotesis atau dugaan sementara yang akan diambil dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- H₁ : diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.
- H₂ : diduga bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.
- H₃ : diduga bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.
- H₄ : diduga Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kinerja perawat berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Oilia Medical Centre.