



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENDERITA PENYAKIT THALASSEMIA DI RUMAH SAKIT
SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Edi Putra Telaumbanua
021113007

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

JUNI 2017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENDERITA PENYAKIT THALASEMIA DI RUMAH SAKIT
SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, AK., MM., CA.)

Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herdiyana'.

(Herdiyana, SE.,MM.)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PENDERITA PENYAKIT THALASEMIA DI RUMAH SAKIT
SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK**

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada 21 Juni 2017

Edi Putra Telaumbanua
021113007

Menyetujui

Dosen Penilai.



(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Hj. Sri Hartini, Dra., MM.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Yetty Husnul Hayati, SE., MM.)

ABSTRAK

(EDI PUTRA TELAUMBANUA), (021113007), (Manajemen), (Pemasaran), (Analisis Kualitas Pelayanan Dengan kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia Di Rumah Sakit Sentra medika Cisalak Depok), (Sri Hartini dan Yetty Husnul Hayati), 2017

Kurangnya kualitas pelayanan di Rumah sakit sentra Medika Cisalak selama ini menyebabkan pasien mengeluh dan tidak terima atas pelayanan yang diterima setelah berobat di rumah sakit tersebut yang dikuatkan dengan beberapa keluhan pasien yang berkunjung, sehingga diperlukan adanya penelitian antara tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok, dengan menggunakan data primer dan sekunder dengan 100 responden. Metode penarikan sampling menggunakan rumus slovin dan menggunakan metode kualitatif. Untuk mencari kepuasan konsumen dengan cara menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan serta menggunakan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kinerja dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai baik dengan kisaran 60 – 79,9%. Tingkat kesesuaian skor rata-rata keseluruhan antara atribut kinerja dan harapan dengan nilai 130,95%, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra medika Cisalak Depok sangat memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius sebagian besar atribut berada pada kuadran D yaitu keandalan, daya tanggap, empati, berarti harus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pada kuadran A pada pelaksanaannya belum memuaskan dan perlu adanya perubahan yang dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan para medis pada posisi masing-masing.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja, Harapan dan Tingkat Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerahnya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia Di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Skripsi ini penulis persembahkan kepada almarhum kedua orang tua yang telah melahirkanku kedunia ini (A/I. Yanti Telaumbanua), orang tua angkatku (Erwin Jaya Telaumbanua), dan ke-7 saudara kandungku terkasih (Risnayanti Telaumbanua, Rosmawati telaumbanua, Darma Jaya Telaumbanua, Darman Agus Telaumbanua(Alm), Kristiani Noverlinda Telaumbanua, Septianus Telaumbanua, dan Otorius Telaumbanua), yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada Ibu Hj. Sri Hartini, Dra., MM. selaku Ketua Komisi dan Yetty Husnul hayati, SE.,MM. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, kasih sayangnya, ilmunya, nasehatnya untuk selalu membimbing dan memberikan saran serta petunjuk dengan sabar hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Segala bantuan dan dukungan baik secara moral maupun material juga didapatkan penulis dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya terutama kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Herdiyana, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmu dan waktunya atas pengajaran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Segenap pihak Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan data perusahaan yang diperoleh.
5. Wanita terhebat Dewi Sriyanti Laia yang telah memberikan dukungan terus menerus serta mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Team pejuang organisasi Keluarga Mahasiswa Ononiha, bang Indra Damai Laia,ST., kak Karsa Lumbu,Am.d., bang Ponthy Gea,SH., Wilka Telaumbanua. Dan Keluargaku di Keluarga Mahasiswa Ononiha, Boy

6. Team pejuang organisasi Keluarga Mahasiswa Ononiha, bang Indra Damai Laia,ST., kak Karsa Lumbu,Am.d., bang Ponthy Gea,SH., Wilka Telaumbanua. Dan Keluargaku di Keluarga Mahasiswa Ononiha, Boy Telaumbanua, Kevin Lase, Ian Lumbu, Dayat Harefa, Fano Ndruru, Odi Halawa, Jhoni Lase, Minton Gulo, Nota Lahagu, Ronal Harefa, Ronal Ndruru, Peniel Telaumbanua, Pytter Zebua, Rizal Lumbu, dll. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat – sahabat terhebat, Undang Damai Laoli (sahabat SMP), Soniaman Waruwu, Novanolo Dian Putra Zebua, Tri Desriang Ningsih Harefa, Deslina Tanjung (sahabat SMA). Novan Harefa, Ruskin Gulo (sahabat bornis). Srinoinsa Sihombing (batak), Hadi Nurman (sunda). Yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman – teman seperjuangan kelas A manajemen, Adit (Komti), Ahmed, Avin, Akew, Amilatus, Andrie, Andin, Dwiky, Dadang, Hafis, Intan, Ira Humaira, Irfan, Liza, Magdalena, Nur Hayati, Riksa, Riska, Sella, Sinta Damayanti, Sinta Diani, Ucup, Yommi dan Zulkarnaen, yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
9. Semua pihak yang banyak membantu termasuk Ankidz Print yang bisa diajak kerjasama untuk memprint dan memperbanyak skripsi ini terima kasih segala kebaikannya, semoga Tuhan yang membalasnya, Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan dan kemajuan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, almamater tercinta, ataupun siapa saja yang berkenan membacanya.

Bogor, Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.3. Fungsi dan Tujuan Pemasaran	8
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Pengertian Kualitas dan Pelayanan	9
2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.2.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.3. Kepuasan Konsumen	13
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.3.3. Strategi Kepuasan Konsumen	15
2.4. Pengertian Rumah Sakit	18
2.5. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.6. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka pemikiran	23
2.6.1. Penelitian Sebelumnya	23
2.6.2. Kerangka Pemikiran	24

2.7. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
3.4. Operasionalisasi Variabel	27
3.5. Metode Penarikan Sampel	28
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data	30
3.7.1. Skala Pengukuran	30
3.7.2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas	30
3.7.3. Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	35
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	35
4.1.3 Struktur Organisasi	36
4.2. Profil Responden	39
4.3. Pembahasan	42
4.3.1. Penerapan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok	42
4.3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok.....	54
4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pasien yang Datang Berobat Untuk jenis Penyakit Thalassemia.....	3
Tabel 2.	Daftar keluhan pasien.....	4
Tabel 3.	Operasionalisasi Variabel Analisis Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisolak	27
Tabel 4.	Pasien yang Datang Berobat Untuk jenis Penyakit Thalassemia	29
Tabel 5.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 6.	Berdasarkan Status Pernikahan.....	40
Tabel 7.	Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 8.	Berdasarkan Usia	41
Tabel 9.	Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 10.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Inap.....	43
Tabel 11.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakit Memiliki Peralatan yang Lengkap	43
Tabel 12.	Kinerja Penilaian Responden Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc, dan air) memadai	44
Tabel 13.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas.....	45
Tabel 14.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Memberikan Layanan Dengan tepat.....	45
Tabel 15.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan untuk Memberikan Layanan	46
Tabel 16.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Dalam Menangani Pasien Gawat Darurat.....	46
Tabel 17.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan yang Akan Dilakukan Kepada Pasien	47
Tabel 18.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien	47
Tabel 19.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap Menangani Pasien	48
Tabel 20.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat	48
Tabel 21.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur	49
Tabel 22.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap	50
Tabel 23.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien	50
Tabel 24.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman	51
Tabel 25.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien.....	51
Tabel 26.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah	52

Tabel 27.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien Yang Ditangani	53
Tabel 28.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien	53
Tabel 29.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka	54
Tabel 30.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Inap	55
Tabel 31.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Inap	55
Tabel 32.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakit Memiliki Peralatan yang Lengkap	56
Tabel 33.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakit Memiliki Peralatan yang Lengkap	56
Tabel 34.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc dan air) Memadai	57
Tabel 35.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc dan air) Memadai	57
Tabel 36.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas	58
Tabel 37.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas	58
Tabel 38.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Memberikan Layanan Dengan Tepat	59
Tabel 39.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Memberikan Layanan Dengan Tepat	59
Tabel 40.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan Untuk Memberikan Layanan	60
Tabel 41.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan Untuk Memberikan Layanan	60
Tabel 42.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Dalam Menangani Pasien Gawat Darurat	61
Tabel 43.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Dalam Menangani Pasien gawat Darurat	61
Tabel 44.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan Yang Akan Dilakukan Kepada Pasien	62
Tabel 45.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan Yang akan Dilakukan Kepada Pasien	62
Tabel 46.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien	63
Tabel 47.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien	64
Tabel 48.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap Menangani Pasien	64
Tabel 49.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap Menangani Pasien	65

Tabel 50.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat	65
Tabel 51.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat	66
Tabel 52.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur	66
Tabel 53.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan sesuai Prosedur	67
Tabel 54.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap	68
Tabel 55.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap	68
Tabel 56.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien	69
Tabel 57.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien.....	69
Tabel 58.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman.....	70
Tabel 59.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman.....	70
Tabel 60.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	71
Tabel 61.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien	71
Tabel 62.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah	72
Tabel 63.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah	72
Tabel 64.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien yang Ditangani	73
Tabel 65.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien yang Ditangani	73
Tabel 66.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien	74
Tabel 67.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien	75
Tabel 68.	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka.....	75
Tabel 69.	Harapan Penilaian Responden Terhadap Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka	76
Tabel 70.	Tingkat Kesesuaian Responden (TKI) Terhadap Kepuasan Konsumen	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Kartesius	22
Gambar 2.	Konstelasi Penelitian	25
Gambar 3.	Diagram Kartesius/ <i>Importance Performance Analysis</i>	34
Gambar 4.	Struktur Organisasi Rumah sakit Sentra Medika Cisalak Depok .	37
Gambar 5.	<i>Importance Performance Analysis</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Riset
2. Lembaran Kuesioner
3. Jadwal Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan kota yang tidak selaras dengan tuntutan pemenuhan kebutuhan masyarakat menyebabkan pertumbuhan kota yang sulit dikendalikan. Untuk itu, pemerintah kota dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan layanan publik di kawasan perkotaan sehingga diharapkan tujuan pembangunan perkotaan dapat terwujud. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan masyarakat, termasuk sarana dan prasarana pendukungnya. Penyediaan sarana dan prasarana layanan publik harus mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat perkotaan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta menunjang berbagai aktivitas masyarakat serta pemerintah yang ada di dalamnya. Penyediaan layanan masyarakat tersebut di sediakan oleh pemerintah berdasarkan kebutuhan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu dari kebutuhan masyarakat, baik yang tinggal di kota maupun di desa untuk membantu kelangsungan hidup mereka. Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus dapat menerapkan kualitas pelayanan yang baik.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai lembaga yang mempunyai tujuan sosial dapat digolongkan sebagai organisasi nirlaba. Sebagai organisasi nirlaba rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pencapaian laba bukanlah tujuan utama dari rumah sakit. Tetapi bukan berarti rumah sakit mengharapkan kerugian. Terlebih lagi rumah sakit setidaknya-tidaknya akan mengharapkan investasi yang telah dikeluarkannya.

Rumah sakit juga mempunyai peran andil yang cukup besar dalam kesehatan masyarakat sehingga rumah sakit sendiri berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam pengurusan di rumah sakit. Untuk meningkatkan layanan yang baik dari segi kualitas rumah sakit harus memiliki tata kelola yang baik meliputi perencanaan yang mencukupi, sistem informasi yang cepat, akurat dan terintegrasi, budaya kerja profesional, dan sistem umpan balik yang tepat. Dengan tata kelola yang baik diharapkan rumah sakit dapat bekerja secara efisien dengan tetap menjaga kualitas layanannya serta mampu menjawab kebutuhan layanan kesehatan yang diperlukan. Oleh sebab itu, rumah sakit sendiri berusaha untuk menjadi suatu lembaga pelayanan yang sesuai dengan harapan pasiennya untuk memenuhi kebutuhan dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya. Kepuasan pasien direlasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (*word of mouth*). Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar manusia di bidang kesehatan, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari para pasien, seperti menyangkut prosedur pelayanan dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, terbatasnya sarana dan prasarana, sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya. Penyelenggaraan pelayanan (rumah sakit) masih memiliki kesempatan yang luas untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya dana atau modal secara ekonomis dan efektif.

Memperbaiki kualitas pelayanan memang bukan sekedar masalah teknis dan tugas dari rumah sakit saja, melainkan juga menjadi tugas kita bersama sebagai masyarakat, diharapkan dengan adanya kerja sama yang baik dapat dijadikan sebagai modal utama demi terciptanya suatu lembaga pemerintah yang *good public and corporate governance*. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, ini merupakan angin segar bagi instansi bidang pelayanan di Rumah Sakit. Walaupun masing-masing rumah sakit secara umum memiliki aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, namun masing-masing rumah sakit tidak boleh melalaikan kualitas pelayanan. Seperti halnya membedakan kelas ekonomi pasien, latar belakang keluarga pasien, jenis penyakit pasien, serta kemampuan rumah sakit dalam menangani pasien yang membutuhkan pelayanan medis sepenuh hati. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pasien harus tetap dilakukan agar memperoleh hasil yang baik dimata masyarakat dan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Thalassemia adalah penyakit kelainan darah yang diakibatkan oleh faktor genetika dan menyebabkan protein yang ada didalam sel darah merah atau disebut dengan hemoglobin, tidak berfungsi secara normal. Zat besi yang diperoleh tubuh dari makanan digunakan oleh sum-sum tulang untuk menghasilkan hemoglobin. Hemoglobin yang terdapat dalam sel darah merah berfungsi mengantarkan oksigen dari paru-paru keseluruh anggota tubuh. Penderita thalassemia memiliki kadar hemoglobin yang berfungsi dengan baik lebih rendah. Oleh karena itu, tingkat oksigen dalam tubuh penderita thalasemia lebih rendah. Penyakit ini terjadi akibat kelainan pada faktor genetika, namun penyebab pasti mengapa mutasi gen ini terjadi belum diketahui. Gejala yang diakibatkan oleh penyakit ini antara lain: berat badan turun, mengalami gejala anemia seperti sesak nafas dan mudah lelah, sakit kuning, mudah mengantuk,

mudah pingsan, komplikasi thalasemia yang serius dapat terjadi jika tidak segera ditangani, yaitu: gagal jantung, kerusakan organ dalam tubuh, kerusakan hati, hingga menyebabkan kematian.

Jumlah penderita penyakit Thalassemia di Tanah Air terus mengalami peningkatan. Ketua Yayasan Thalassemia Indonesia, Ruswadi, menyebutkan jumlah penderita penyakit thalassemia tahun 2016 yang ditandai dengan kebutuhan transfusi darah secara rutin saat ini sudah mencapai 7.238 penderita. Jumlah penderita sebanyak itu, tersebar di berbagai daerah di Tanah Air. Jumlah terbanyak berada di provinsi Jawa Barat mencapai 3.040 (42%) penderita yang tersebar di seluruh wilayah provinsi, kota, dan kecamatan. (*Republika.co.id*).

Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok merupakan rumah sakit swasta yang berdiri pada tanggal 12 juli 1999, yang telah berdiri 17 tahun silam. Rumah sakit Sentra Medika Cisalak ini merupakan rumah sakit yang mengutamakan pelayanan kepada masyarakat luas serta rumah sakit ini buka 24 jam, dan tergolong rumah sakit Tipe-B.

Pengunjung yang datang berobat di rumah sakit ini paling sedikit 24.000 orang per tahun. Dalam hal ini yang datang berobat untuk jenis penyakit Thalassemia kategori anak berdasarkan umur, jenis kelamin, dan golongan darah untuk tahun 2015/2016 dapat dijelas pada tabel berikut:

Tabel 1.
Pasien Yang Datang Berobat Untuk Jenis Penyakit Thalassemia Tahun 2015/2016.

Bulan 2015/2016	Pasien (Orang)	Umur			Jenis Kelamin		Golongan Darah			
		1-5	6-10	11-14	L	P	A	B	AB	O
September	9	3	2	4	6	3	2	3	4	0
Oktober	10	0	6	4	6	4	3	1	5	1
November	14	5	1	8	9	5	3	7	3	1
Desember	8	2	5	1	3	5	4	3	1	0
Januari	14	6	3	5	6	8	4	6	3	1
Februari	12	1	3	8	8	4	3	5	3	1
Maret	9	3	0	6	6	3	3	4	1	1
April	14	5	5	4	8	6	6	4	4	0
Mei	9	6	1	2	1	8	2	3	3	1
Juni	10	2	5	3	7	3	2	3	3	1
Juli	11	4	1	6	6	5	3	7	1	0
Agustus	13	6	2	5	5	8	4	5	4	0

Sumber Data: Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok 2016

Berdasarkan tabel data pengunjung penderita penyakit thalassemia, dapat dilihat banyaknya pasien yang berobat dengan berbagai jenis golongan darah. Dengan demikian rumah sakit di harapkan untuk menyediakan tempat, alat medis, serta keahlian para medis untuk pasien serta memberikan pelayanan yang memadai untuk kebutuhan pasien. Tetapi, kejadian yang sering terjadi adalah kurangnya perhatian serta pelayanan dari pihak rumah sakit yang harus diterima oleh pasien. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sentra medika cisalak depok, peneliti melakukan wawancara kepada 20 orang pasien sebagai sampel awal. seperti pada tabel keluhan berikut:

Tabel 2.
Daftar Keluhan Pasien tahun 2015/2016.

No	Uraian	Pasien	Persen (%)
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang inap	5	25
2	Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat	3	15
3	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat	4	20
4	Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap	4	20
5	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani	4	20
Total		20	100

Sumber Data: Pasien Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok 2016

Berdasarkan tabel keluhan diatas, kita dapat melihat masih banyak pasien yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit setelah berobat di rumah sakit tersebut. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak terutama pada penderita penyakit Thalasemia belum cukup baik dan masih banyak keluhan-keluhan pasien yang dihadapi pihak pengelola Rumah Sakit, maka berdasarkan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PENDERITA PENYAKIT THALASSEMIA DI RUMAH SAKIT SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perhatian dari pihak rumah sakit untuk menyediakan tempat bagi pasien.
2. Kenyamanan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
3. Kepuasan yang diterima oleh pasien dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

1.2.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah diperlukan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian dan untuk menghindari terjadinya perluasan masalah sebagai akibat luasnya ruang lingkup tentang objek yang akan dikaji, perumusan masalah juga dimaksudkan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta tujuan yang hendak dicapai.

Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah penerapan kualitas pelayanan di rumah sakit Sentra Medika Cisalak sudah baik?
2. Apakah tingkat kepuasan konsumen sudah terpenuhi untuk pelayanan yang diberikan rumah sakit Sentra Medika cisalak?
3. Apakah analisis kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang diberikan rumah sakit Sentra Medika Cisalak sudah terpenuhi?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian akan dilakukan terhadap pihak rumah sakit dan konsumen guna mendapatkan penjelasan dan pemahaman seperti apa kualitas pelayanan rumah sakit untuk kepuasan konsumen.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Sentra Medika Cisalak.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang diterima oleh konsumen dari rumah sakit Sentra Medika Cisalak.
3. Menganalisis seperti apa kualitas pelayan yang diberikan rumah sakit Sentra Medika cisalak dengan kepuasan konsumen.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kegunaan praktis

- a. Bagi pihak rumah sakit, diharapkan dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman ketika berobat di rumah sakit tersebut.
- b. Bagi pemerintah, harus meninjau setiap rumah sakit sekalipun tergolong rumah sakit swasta.
- c. Bagi konsumen, diharapkan konsumen yang berkunjung ke Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak mendapatkan manfaat untuk jaminan kesembuhan.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan bukti kepada konsumen yang berobat di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok.
- b. Sebagai bahan kajian lebih lanjut mengenai penelitian dan pengembangan ilmu perilaku konsumen, khususnya bidang pemasaran, dalam kaitannya dengan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Dari sudut pandang manajerial, Pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individu dan organisasi.

Berikut ini akan diuraikan pengertian pemasaran menurut para ahli antara lain :

Pemasaran menurut Kotler dan Amstrong (2013;29) *adalah marketing as the process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return.*

Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2012;27) *adalah marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing meeting needs profitably.*

Pemasaran menurut Gunawan Adisaputro (2010;5) adalah fungsi organisasional dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dengan cara – cara yang menguntungkan bagi dan organisasi dan semua pemangku kepentingan.

Pemasaran menurut Danang Sunyoto (2012;2) adalah ujung tombak dari suatu kegiatan bisnis dalam rangka menjual produk kepada konsumen industri atau konsumen akhir.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemasaran merupakan faktor yang cukup penting dalam suatu siklus perekonomian yang bermula dan berakhir dengan pemuasan kebutuhan konsumen.

2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran sangat penting karena merupakan tindakan dari konsep pemasaran, selain mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, manajemen harus mencari jalan untuk mengatasi keadaan permintaan yang berbeda-beda. Manajemen pemasaran harus dapat menentukan tingkat, waktu, dan sifat permintaan sedemikian rupa sehingga dapat membantu perusahaan mencapai sarannya.

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2012;27) adalah *“marketing is the management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value”*.

Manajemen pemasaran Menurut Kotler (2012:146) pengertian adalah penganalisaan, pelaksanaan, dan pengawasan, program-program yang ditujukan untuk mengadakan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini sangat tergantung pada penawaran organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar tersebut serta menentukan harga, mengadakan komunikasi, dan distribusi yang efektif untuk memberitahu, mendorong serta melayani pasar.

Manajemen pemasaran menurut Ahmad Subagio (2010;2) adalah manajemen pemasaran sebagai analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi.

Jadi, manajemen pemasaran berisi proses pengelolaan permintaan dan target serta mengontrol setiap rencana yang akhirnya berisi pengelolaan hubungan dengan konsumen.

2.1.3. Fungsi dan Tujuan Pemasaran

Keberhasilan finansial seringkali tergantung pada kemampuan pemasaran perusahaan yang bersangkutan. Kemampuan keuangan, operasi, akuntansi, dan fungsi bisnis yang lain tidak akan banyak membantu jika tidak ada permintaan yang memadai untuk barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

Menurut Deliyanti Oentoro (2012;3) dalam buku pemasaran modern, fungsi-fungsi pemasaran antara lain:

1. Fungsi pertukaran

Dengan pemasaran pembeli dapat membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau dijual kembali.

2. Fungsi distribusi fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkat serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

3. Fungsi perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain pengurangan risiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

Tujuan pemasaran menurut Deliyanti Oentoro (2012;4) adalah membuat agar penjual berlebih-lebihan dan mengetahui serta memahami konsumen dengan baik sehingga produknya atau pelayanannya cocok dengan konsumen tersebut dan laku dengan sendirinya. Hal itu bukan berarti bahwa penjualan dan promosi menjadi tidak penting, tetapi keduanya lebih merupakan bagian dari “bauran pemasaran” (*marketing mix*) yang lebih luas, atau seperangkat alat pemasaran yang harus dimanfaatkan untuk meraih dampak maksimum dari pasar.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas dan Pelayanan

Kualitas dan pelayanan tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan manusia, karena hal tersebut merupakan suatu penilaian yang diberikan dan yang diterima oleh manusia itu sendiri. Beberapa ahli mendefinisikan kualitas dan pelayanan antara lain:

Kualitas menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2012;152) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011;175) adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Sedangkan definisi pelayanan menurut para ahli antara lain:

Pelayanan menurut Tjiptono (2012;159) adalah terdapat dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan. Oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut didalamnya yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pelayan menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012;88) adalah melayani konsumen secara prima, petugas kesehatan diwajibkan untuk memberikan layanan yang handal, cepat serta lengkap dengan tambahan indikator pelayanan dan penampilan menarik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas dan pelayanan adalah suatu nilai yang terkandung didalam diri serta bagaimana memberikan atau menerapkan kepada konsumen serta kualitas dan daya kerja yang memadai yang diterima oleh konsumen.

2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas suatu pelayanan merupakan hal terpenting bagi perusahaan khususnya perusahaan dibidang jasa, kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari manager, karena kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh. Selain itu kepuasan seorang konsumen juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan menurut Ahmad Subagyo (2010;11) adalah perbandingan akan kenyataan yang diperoleh pelanggan.

Kualitas pelayanan Menurut Cristina Widya Utami (2011;268) adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011;157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Lovelock dan Wirtz (2011;405) adalah *service quality is premise that quality lies in the eyes of the be holder, equate quality with maximum satisfaction, this subjective, demand oriented perspective recognices that different customers have different wantand needs.*

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan, kualitas pelayanan juga dapat dikatakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013;123) antara lain:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan, pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* atau empati, kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa yang tepat.

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Shaleh (2010;106) antara lain sebagai berikut:

1. Penampilan, personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*Receptionist*) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
2. Tepat waktu dan janji, secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada konsumen bukan sebaliknya selalu ingkar janji.
3. Kesiediaan melayani, sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para konsumen, konsekuensi logis petugas harus benar-benar.
4. Pengetahuan dan keahlian, sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
5. Kesopanan dan ramah tamah, masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaaan karakternya maka petugas pelayanan dituntut adanya keramahmataman yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada konsumen.
6. Kejujuran dan kepercayaan, pelayanan ini digunakan oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.
7. Kepastian hukum, secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.

8. Keterbukaan, secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
9. Efisien, dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi.
10. Biaya, pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Tidak rasial, pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik. Dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
12. Kesederhanaan, prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk menyempurnakan kualitas, perusahaan yang bersangkutan harus mampu mengimplementasikan prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Menurut Wolkins yang dikutip oleh Saleh (2010;105) ada enam prinsip dalam kualitas pelayanan yang bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dan yang didukung oleh para pemasok, karyawan, dan konsumen. Adapun dari keenam prinsip itu antara lain:

1. **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
2. **Pendidikan**
Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. **Perencanaan Strategi**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.

6. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3. Kepuasan Konsumen

2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah pemasar, konsumen, dan peneliti perilaku konsumen. Oleh karena itu, kita harus mengetahui dari kepuasan dan ketidakpuasan konsumen.

Pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli antara lain:

Kepuasan konsumen menurut Zuliati Yamit (2010;58) adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Kepuasan konsumen menurut Kotler yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2013;181) adalah dimana suatu tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan yang aktual.

Kepuasan konsumen menurut Sumarwan dalam Ujang Sumarwan dkk (2013;143) adalah dampak dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Kepuasan konsumen menurut Kotler (2012;138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Kepuasan konsumen menurut Gunawan Adisaputro (2010;67) adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipresepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya.

Kepuasan konsumen menurut Danang Sunyoto (2012;35) adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas, dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas, senang atau sangat gembira.

Kepuasan konsumen Menurut Kotler dan Keller (2012;136) adalah *satisfaction is a person feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a products percieved performance (ourcome) I relation to his or her expectation.*

Pengertian kepuasan mencakup antara tingkat kepentingan dan hasil yang dirasakan. Kepuasan juga merupakan fungsi dari kesan, kinerja dan harapan. Jika kinerja ini dibawah harapan, maka konsumen tidak puas dan sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka konsumen sangat puas dan senang. Bagi sebuah perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan menjadi sasaran sekaligus alat pemasaran, kepuasan atau ketidakpuasan dapat dilakukan penilaian terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan dengan konsep kepuasan konsumen, apabila kehilangan pelanggan maka dapat mempengaruhi laba penghasilan dan kemajuan perusahaan.

2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, et al (2004) dalam Tjiptono (2011;314) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. Sistem Kepuasan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customers oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan website.

2. Ghost Shopping (*Mystery shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost* potensial produk perusahaan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Konsumen

Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei. Baik melalui survei pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan empat cara, yaitu:

- *Directly Reported Satisfaction*
- *Derived Satisfaction*
- *Problem Analysis*
- *Importance Performance Analysis.*

2.3.3. Strategi Kepuasan Konsumen

Satu hal yang perlu diperhatikan bahwa kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Untuk mencapai tujuan konsumen, Bhoté (1991), Tjiptono (1999), Schanaars (1998), Kotler (2000), dan dinyatakan oleh Ali Hasan (2008;71) menganjurkan agar perusahaan dapat menciptakan strategi superior kualitas produk, strategi fokus pada pelanggan terbaik, *strategy pay for performance*, *strategy ofensif-defensif*, strategi rintangan pengalihan, *strategy customer retention*, *strategy relationship marketing*, *strategy superior customer service*, strategi jaminan tanpa syarat, strategi menangani keluhan, dan strategi empati.

Ali Hasan (2008;71) menjelaskan strategi kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. *Strategy Superior* Kualitas Produk

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima, paling tidak, secara teknis harus menyamai pesaing utama dalam industri. Prinsipnya “kualitas nomor satu”. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Kerap kali itu merupakan cara mereka membenarkan harga yang lebih mahal.

2. *Strategi Focus* pada Pelanggan Terbaik

Perusahaan yang berfokus pada pelanggan dapat memperoleh 20% dari pelanggan yang secara rutin mengkonsumsi dari 80% penjualan produk. Pelanggan terbaik adalah mereka yang senang menggunakan produk, mereka berbelanja dengan jumlah yang sangat besar, pembayaran lancar dan tepat waktu, tidak membutuhkan layanan tambahan, dan relatif tidak sensitif terhadap harga. Mereka lebih menyukai stabilitas daripada sering bergantian pemasok untuk mendapatkan harga termurah, dan bagi perusahaan termasuk kesediaan untuk mendapatkan harga termurah, bagi perusahaan juga termasuk kesediaan untuk melepas *bad customer* “konsumen yang jelek”.

3. *Strategy Pay for Performance*

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, diperlukan dukungan dari semua sumber daya organisasi, serta tanggungjawab penuh pimpinan tingkat korporat. Karyawan sebagai garis terdepan menjadi ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan berkewajiban memberikan pelayanan kepada pelanggan, yaitu memuaskan pelanggan. Jika karyawan bersedia melakukan itu, maka karyawan harus dipuaskan terlebih kebutuhannya.

4. *Strategy Ofensif-Defensif*

Penggunaan strategi *ofensif* dan *defensif* sebagai strategi bisnis secara bersamaan sangat mungkin dan menguntungkan. Pelaksanaannya pada saat melakukan serangan kepasar, tetapi juga mengatur kekuatan untuk bertahan dari serangan pesaing. Strategi ini memerlukan dukungan sumber daya perusahaan yang kuat.

5. Strategi Rintangan Pengalihan

- a. Perusahaan harus berusaha membentuk rintangan pengalihan, sehingga pelanggan merasa tidak rugi jika mengeluarkan biaya besar untuk berganti pemasok.
- b. Rintangan pengalihan dapat dalam biaya pencarian, biaya transaksi, biaya pelajar, potongan harga khusus bagi pelanggan yang loyal, kebiasaan pelanggan, biaya emosional, usaha-usaha lain yang rasional. Risiko finansial, sosial, dan psikologis.
- c. Jika berkaitan dengan industri pengalihan, maka dapat menimbulkan biaya latihan tambahan bagi karyawan, modal yang diperlukan untuk perubahan, dan biaya peralatan baru pelengkap.
- d. Baik pada konsumen maupun industri dapat dipertahankan apabila perusahaan berhasil menciptakan rintangan pengalihan dan menjalin hubungan yang harmonis, akrab, dan saling menguntungkan dengan pelanggannya.

6. *Strategy Customer Retention*

Kunci *Strategy Customer Retention* adalah kepuasan konsumen. Untuk dapat mempertahankan konsumen, maka harus menggunakan strategi sebagai berikut:

- a. Lakukan riset konsumen untuk mengukur, menilai, dan menafsirkan keinginan, sikap dan tingkah lakunya.

- b. Libatkan partisipasi secara aktif lintas fungsional dalam mengelola kepuasan dan mempertahankan pelanggan.
- c. Buat agar konsumen mau dan mudah dalam menyampaikan kebutuhan, harapan, persepsi bahkan komplainnya sekalipun ke perusahaan.
- d. Manfaatkan informasi (*database*) kebutuhan, preferensi, frekuensi pembelian, dan kepuasan pelanggan terhadap produk.
- e. Tentukan kebutuhan pokok pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi.

7. *Strategy Relationship Marketing*

Strategi transaksi antara pembeli dan penjual secara berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Asumsi yang dibangun dalam strategi ini adalah bahwa pelanggan perlu mendapat perhatian khusus terus-menerus dalam sepanjang hidup konsumen.

8. *Strategy Superior Customer Service*

Menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Strategi ini antara lain:

- a. Membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
- b. Seringkali (tetapi tidak harus) perusahaan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi pada produk-produknya, tetapi biasanya pelanggan memperoleh manfaat besar dari pelayanannya.

9. Strategi Jaminan Tanpa Syarat

Strategy unconditional guarantees (jaminan tanpa syarat) antara lain:

- a. Peningkatan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari sebelumnya.
- b. Komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan agar menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk dan kinerja perusahaan.
- c. Pemberian jaminan untuk meringankan resiko kerugian bagi pelanggan, baik sebelum maupun sesudah pembelian untuk meraih loyalitas pelanggan.
- d. Janji eksplisit tentang kepastian kualitas kinerja yang prima dan kepuasan yang akan diperoleh pelanggan.

10. Strategi menangani keluhan

Menangani komplain akan berhasil apabila ada keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan, karena untuk:

- a. Memastikan bahwa produk berkualitas dan benar-benar berfungsi sebagai mana mestinya.

- b. Memastikan bahwa pelanggan tidak mengalami masalah dalam mengkonsumsi beberapa jenis produk, layanan, pengiriman, dan sebagainya.

11. Strategi Empati

Dalam menghadapi pelanggan yang mungkin kecewa, emosi atau bahkan marah, maka:

- a. Tunjukkan kepada pelanggan bahwa perusahaan merasa perhatian terhadap kekecewaan yang dialami pelanggan.
- b. Luangkan waktu, perhatikan pelanggan, dengarkan keluhan, dan kendalikan diri jangan menyanggah.
- c. Berusahalah memahami situasi yang dirasakan pelanggan sambil memperjelas permasalahan yang dihadapinya.
- d. Ketika luapan kekecewaannya sudah menurun, ajaklah pelanggan berdiskusi untuk mencari atau tawarkan usaha untuk memperbaiki kekecewaan yang disebabkan oleh kelalaian perusahaan.

2.4. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medis modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Rumah sakit menurut WHO (1957) diberikan batasan yaitu “suatu bagian yang menyeluruh lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun *rehabilitative* dimana *output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.”

Rumah sakit menurut Metri Kesehatan RI No.983/Menkes/per/II/1992 yaitu “sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian”, (*Hand Book of Insttutional Parmacy pratice*).

Berdasarkan kemampuan yang dimiliki, rumah sakit di Indonesia dibedakan atas lima macam yaitu:

1. Rumah Sakit Tipe-A

Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas. Oleh pemerintah, rumah sakit tipe-A ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*Top Refetral Hospital*).

2. Rumah Sakit Tipe-B

Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas. Direncanakan rumah sakit tipe-B

didirikan disetiap ibukota provinsi (*Provincial Hospital*) yang menampung pelayanan rujukan rumah sakit kabupaten.

3. Rumah Sakit Tipe-C

Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Pada saat ini ada empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak serta pelayanan kebidanan dan kandungan.

4. Rumah Sakit Tipe-D

Rumah sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit tipe-C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe-D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi.

5. Rumah Sakit Tipe-E

Rumah sakit khusus (*Special Hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja (Azwar, 1996;89-90).

Berdasarkan keputusan Metri Kesehatan RI No.983/Menkes/per/II/1992 “tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang di laksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan”.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Perawatan

Meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit, rehabilitatif (pemulihan penyakit), penggunaan gizi, pelayanan pribadi, dan lain-lain.

2. Fungsi Pendidikan

Critical right (penggunaan yang tepat meliputi: tepat obat, tepat dosis, tepat cara pemberian, dan tepat diagnosa),

3. Fungsi Penelitian

Pengetahuan medis mengenai penyakit dan perbaikan pelayanan rumah sakit (Depkes RI). Berikut merupakan tugas sekaligus fungsi dari rumah sakit yaitu:

- Melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan.
- Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman.
- Melaksanakan pelayanan medis khusus.
- Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan.
- Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi.
- Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan.
- Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat dan rawat tinggal (observasi).

- Melaksanakan pelayanan rawat inap.
- Melaksanakan pelayanan pendidikan para medis.
- Membantu pendidikan tenaga medis umum.
- Membantu pendidikan tenaga medis spesialis.
- Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan.

2.5. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Sebagaimana dijelaskan bahwa metode survei merupakan paling banyak dalam pengukuran kepuasan konsumen. Metode survei kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara.

Menurut Fandy Tjiptono (2011;97) pengukuran dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan menggunakan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance / performance ranting*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis*.

Sedangkan menurut Husein Umar (2008;250) teknik pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. *Traditional approach*
Berdasarkan pendekatan ini, penilaian atas masing-masing indikator produk atau jasa yang mereka nikmati (pada umumnya menggunakan skala *likert*) yaitu dengan cara memberi rating dari 1 (sangat puas) sampai 5 (sangat tidak puas) selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap variabel dan dibandingkan dengan nilai secara keseluruhan.
2. Analisis secara deskriptif
Seringkali penilaian kepuasan pelanggan tidak hanya berhenti sampai diketahui puas atau tidak puas, yaitu dengan analisis statistik.
3. Analisis *importance* dan *performance matrix*
Konsep ini sebenarnya dari konsep *seviqual*, intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam

kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Adapun rumus dalam menganalisis *importance performance* yaitu:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan
 Y_i = Skor rata-rata penilaian kepentingan konsumen

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian langkah selanjutnya membuat peta posisi *importance-performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \sum \frac{x_i}{K} \qquad \bar{Y} = \sum \frac{Y_i}{K}$$

Dimana:

- \bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja seluruh atribut.
 \bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh atribut.
 K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut:

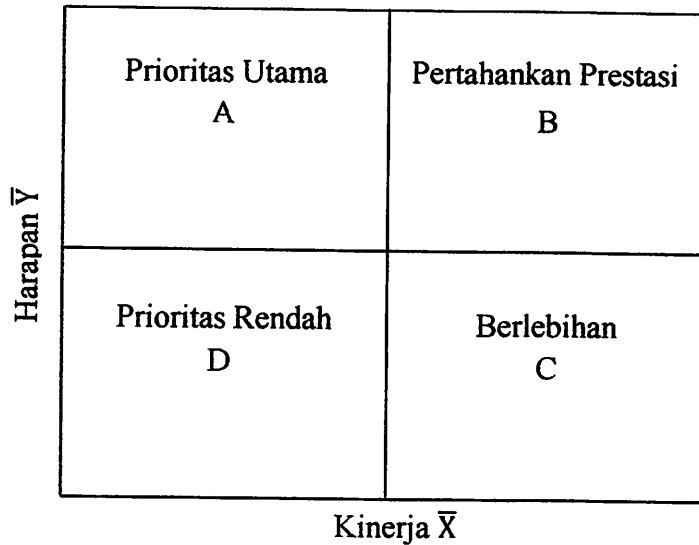
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

- \bar{X} = Skor rata-rata kinerja / *performance*
 \bar{Y} = Skor rata-rata harapan / *importanc*
 n = Jumlah responden

Pada analisis *Importance-Performance analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *importance-performance analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1.
Diagram Kartesius



Sumber: Wijaya (2011;75)

- Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :
- A. Prioritas Utama, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur produk yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas.
 - B. Pertahankan Prestasi, menunjukkan unsur produk yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu dipertahankannya maka dianggap sangat penting dan memuaskan.
 - C. Berlebihan, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
 - D. Prioritas Rendah, menunjukkan faktor yang kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.
- X. Skor penilaian kerja atau tindakan indikator-indikator kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan.
- Y. Skor penilaian kepuasan atau harapan konsumen akan indikator-indikator kepuasan konsumen yang diberikan oleh perusahaan.

2.6. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.6.1. Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Variabel	Hasil
1	Semiaji Santoso (Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang".	Kualitas Pelayanan (variabel X) kepuasan Pasien (variabel Y).	Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut $Y = 0,180 X_1 + 0,169 X_2 + 0,168 X_3 + 0,164 X_4 + 0,344 X_5$. secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel empati dengan koefisien regresi sebesar 0,344; bukti fisik sebesar 0,180; keandalan sebesar 0,169; daya tanggap sebesar 0,168; dan variabel yang paling berpengaruh rendah adalah jaminan sebesar 0,165. Dengan demikian rumah sakit perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang kurang baik.
2	Tri Winarno (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta). "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen".	Kualitas Pelayanan (variabel X) Kepuasan Konsumen (variabel Y).	Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel-variabel <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 10,188 + 0,165 X_1 + 0,158 X_2 + 0,346 X_3 + 0,630 X_4 + 0,394 X_5$. dengan uji t menghasilkan t_{hitung} untuk variabel <i>tangibles</i> sebesar 1,914; <i>reliability</i> sebesar 1,885; <i>responsiveness</i> sebesar 1,707; <i>assurance</i> sebesar 4,762; <i>emphaty</i> sebesar 2,975. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel <i>assurance</i> merupakan nilai koefisien variabel tertinggi.
3	Anjar Rahmulyono (Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta).	Pengaruh Kualitas Pelayan (variabel X) kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat gap sebesar -0,56; skor ini dikategorikan dalam kelompok

	<p>“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman.</p>	<p>konsumen (variabel Y).</p>	<p>sedang. Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i>, <i>responsiviness</i>, <i>assurance</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>tangibles</i> bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Depok I Sleman sebesar 46,4% ($F_{-test} = 16,287$; $p = 0,000$), dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai gap paling memuaskan pasien adalah dimensi yang paling kecil yaitu dimensi <i>responsiviness</i> (-0,42). Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya sudah cukup baik.</p>
--	--	-------------------------------	---

2.6.2. Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk/kinerja merupakan bagian utama strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu penyediaan jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh perusahaan jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Berdasarkan kemampuan yang dimiliki, rumah sakit di Indonesia dibedakan atas lima macam yaitu: rumah sakit tipe-A, rumah sakit tipe-B, rumah sakit tipe-C, rumah sakit tipe-D, dan rumah sakit tipe-E.

Rumah sakit menurut Metri Kesehatan RI No.983/Menkes/per/II/1992 yaitu “sarana upaya kesehatan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.” (*Hand Book of Instutional Parmacy pratice*).

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013;123) ada lima indikator penentu kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

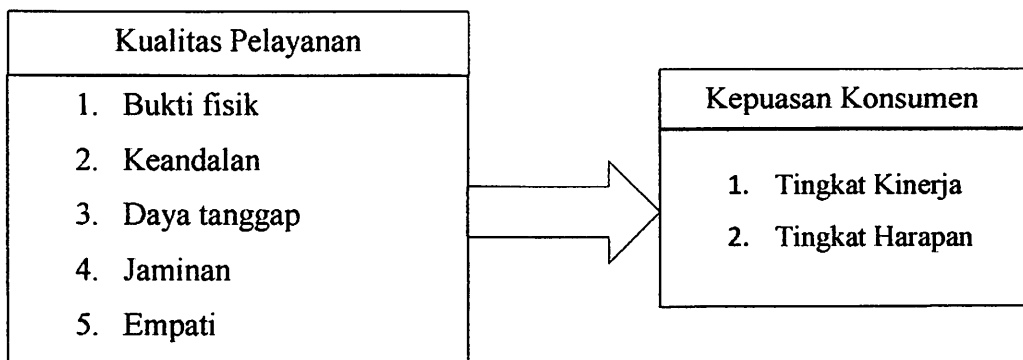
1. Bukti fisik (*Tangibles*).
2. Keandalan (*Reliability*).
3. Daya tanggap (*Responsiveness*).
4. Jaminan (*Assurance*).
5. Empati (*Empathy*).

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012;157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen.

Kepuasan konsumen menurut Zuliat Yamit (2010;58) adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas maka dapat digambarkan konstelasi penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.
Konstelasi Penelitian



Dari lima dimensi pokok tersebut jika diterapkan dengan maksimal maka perusahaan akan dapat berkembang dengan baik, karena jika pelayanan yang ada sudah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen, maka perusahaan akan mendapatkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Hal ini menjadi tujuan utama perusahaan dalam mencapai kesuksesan.

2.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang ada, maka peneliti dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Penerapan kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak melihat dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati cukup baik.
2. Kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak cukup baik.
3. Analisis kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak cukup baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis atau bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif berupa studi kasus mengenai analisis antara kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Serta variabel kepuasan konsumen dengan indikatornya tingkat kinerja dan tingkat harapan.

Unit analisis dalam penelitian ini bersifat dyads. Mengambil respon dari dua pasangan data yaitu konsumen dan perusahaan.

Lokasi penelitian Rumah Sakit Sentra Medika cisalak Jalan Raya Bogor KM.33, Cisalak, Cimanggis, Kota Depok, 16416, Jawa barat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang diteliti pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari hasil observasi, wawancara, diskusi atau pengamatan. Sedangkan data kuantitatif diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner. Sumber data penelitian yaitu:

1. Data primer, adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu instansi rumah sakit sentral medika cisalak depok.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data seperti media masa.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.
Operasionalisasi Variabel Analisis Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan
Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia Di Rumah
Sakit Sentra Medika Cisalak.

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	1. Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan dan kenyamanan ruang inap. • Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap. • Fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai. • Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas. 	Ordinal
	2. Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat. • Kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan. • Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat. • Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien. 	Ordinal
	3. Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien. • Perawat tanggap menangani pasien. • Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat. • Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. 	Ordinal

	4. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap. • Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien. • Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman. • Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. 	Ordinal
	5. Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. • Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani. • Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien. • Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. 	Ordinal
Kepuasan Konsumen	1. Tingkat Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kinerja 	Ordinal
	2. Tingkat Harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Harapan 	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Dalam penentuan ukuran sampel dari populasi digunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan *error* 5%

Berikut ini data pengunjung yang berobat di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak pada tahun 2015/2016.

Tabel 4.
Pasien Yang Datang Berobat Untuk Jenis Penyakit Thalassemia Tahun 2015/2016.

Bulan 2015/2016	Pasien (Orang)	Umur			Jenis Kelamin		Golongan Darah			
		1-5	6-10	11-14	L	P	A	B	AB	O
September	9	3	2	4	6	3	2	3	4	0
Oktober	10	0	6	4	6	4	3	1	5	1
November	14	5	1	8	9	5	3	7	3	1
Desember	8	2	5	1	3	5	4	3	1	0
Januari	14	6	3	5	6	8	4	6	3	1
Februari	12	1	3	8	8	4	3	5	3	1
Maret	9	3	0	6	6	3	3	4	1	1
April	14	5	4	4	8	6	6	4	4	0
Mei	9	6	1	2	1	8	2	3	3	1
Juni	10	2	5	3	7	3	2	3	3	1
Juli	11	4	1	6	6	5	3	7	1	0
Agustus	13	6	2	5	5	8	4	5	4	0
Total	133									

Sumber Data: Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok 2016.

Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{133}{1+(133)(0,05)^2} 99,81 = 100 \text{ Responden}$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Metode pengambilan sampel untuk penelitian dilakukan dengan cara pengambilan sampel tidak berpeluang (*non probability sampling*) dengan *accidental/convenience* yaitu dengan menentukan sampel secara kebetulan, dimana responden yang diambil adalah orang-orang yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti.

3.6. Metode pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini peneliti memerlukan data primer dan sekunder, dimana data primer tersebut diperoleh dari:

1. Wawancara langsung dengan pihak Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dan pasien Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.
2. Observasi/pengamatan langsung di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kegiatan yang dilakukan.
3. Menyebarkan daftar pertanyaan/kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

Pengumpulan data sekunder diperoleh studi kepustakaan yang isinya berupa data teori pendukung organisasi, diperoleh dari literatur yang dimiliki oleh perusahaan, laporan perusahaan, perpustakaan, makalah, majalah, website dan tulisan yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala pengukuran dari nilai atau kategori variabel yang mempunyai sifat membedakan ukuran dan tingkatan. Pada skala pengukuran ordinal, diasumsikan bahwa nilai atau kategori suatu variabel selain dapat membedakan antara satu kategori dengan kategori lainnya juga diasumsikan terdapat urutan atau tingkatan. Selain itu dengan skala pengukuran ordinal, objek-objek dapat digolongkan dalam kategori tertentu yang mengandung tingkatan sehingga dari kategori yang terbentuk dapat dibuat peringkat yang menyatakan hubungan dari atau kurang dari, menurut aturan tertentu.

3.7.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil dari sebuah penelitian didapatkan dari pengolahan data yang dianalisis menggunakan metode-metode tertentu. Sebelum data diolah menggunakan analisis tertentu harus dilakukan uji kelayakan data tersebut. Ada dua tahap dalam menguji kelayakan sebuah data:

3.7.2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas menggunakan korelasi *Person Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$\sum XY$	=	Jumlah perkalian antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen
$\sum X^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai kualitas pelayanan
$\sum Y^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai kepuasan konsumen
$(\sum X)^2$	=	Jumlah nilai kualitas pelayanan kemudian dikuadratkan
$(\sum Y)^2$	=	Jumlah nilai kepuasan konsumen kemudian dikuadratkan
r_{xy}	=	Koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

Kriteria pengujian adalah:

$r_{hitung} > r_{tabel} \rightarrow$ valid

$r_{hitung} < r_{tabel} \rightarrow$ tidak valid

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah *corrected item total correlation* untuk mengetahui apakah tiap-tiap item valid atau tidak. Penulis menggunakan bantuan program SPSS 20 untuk menghitung koefisien korelasi (r). Sedangkan nilai r tabel didapatkan dari tabel didapatkan dari tabel r dengan rumus $df = n-2$. Untuk mencari nilai r tabel dengan dengan $n=30$, digunakan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan $df = n-2$, sehingga r tabel dapat diketahui sebesar 0,3610.

Hasil percobaan uji validitas tingkat kinerja melalui *corrected item – total correlation* yang telah dilakukan sebanyak 30 orang responden dari Rumah Sakit Sentral Medika Cisalak Depok menunjukkan bahwa terdapat 20 pertanyaan dengan hasil yang valid.

3.7.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama dilain tempat. Dalam melakukan uji realibilitas, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

- r_{11} = Reliabilitas pertanyaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen
 k = Jumlah pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen
 σ_t^2 = Varians total pertanyaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians pertanyaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk seluruh item pertanyaan menggunakan rumus *cronbach alpha* dengan bantuan program SPSS 20. Item pertanyaan dinyatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > r tabel. Hasil uji reliabilitas berdasarkan output reliabilitas uji coba dengan teknik *Cronbach's Alpha* diantaranya:

Reliability Statistics

Tingkat Kinerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,924	20

Hasil output SPSS dari uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tingkat kinerja sebesar 0,923 > 0,3610 dengan total jumlah 20 pertanyaan dan dinyatakan reliabel.

Reliability Statistics

Tingkat Harapan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,922	,921	20

Hasil uji reliabilitas berdasarkan output reliabilitas uji coba dengan teknik *Cronbach's Alpha*, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tingkat harapan sebesar 0,922 > 0,3610 yang berarti seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel.

3.7.3. Analisis Data

Untuk menganalisis data digunakan analisis sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

2. Tingkat kesesuaian

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian skor tingkat kinerja dengan skor tingkat harapan pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian kinerja akan indikator-indikator kepuasan konsumen yang diberikan oleh Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak
 Y_i = Skor penilaian kepuasan atau harapan konsumen yang diberikan oleh Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak

Skor penilaian tingkat kepuasan adalah skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh responden. Kinerja Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dianggap telah memenuhi kepuasan konsumen jika $T_{ki} > 100\%$ dan sebaliknya, jika besar $T_{ki} < 100\%$ maka kinerja Rumah Sakit Sentral Medika Cisalak dianggap belum dapat memenuhi kepuasan konsumen.

3. *Importance Performance Analisis*/Diagram Kartesius

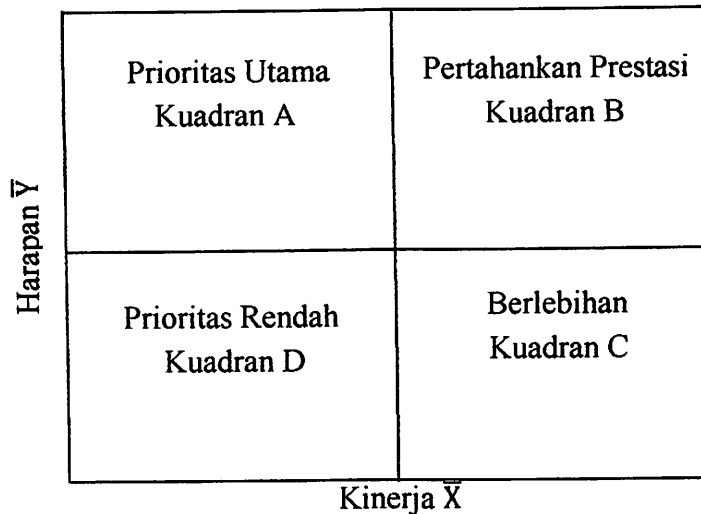
Penggunaan metode *Importance-Performance Analisis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance-Performance Matriks*. Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *Importance-Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Dimana :

- \bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.
 \bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

Gambar 3.
Diagram kartesius/ Importance Performance Analisis



Sumber: Wijaya (2011;75)

1. Kuadran A
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan pasien, atribut-atribut kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya, pasien merasakan tingkat yang rendah, sehingga pasien menuntut adanya perbaikan atribut tersebut,
2. Kuadran B
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut kualitas pelayanan berada pada tingkat tinggi, dan dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula.
3. Kuadran C
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Namun, konsumen mengabaikan atribut-atribut ini.
4. Kuadran D
 Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, atribut-atribut pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok didirikan oleh drg. Suherman Widyatomo pada tanggal 12 Juli 1999 dan diresmikan oleh Menteri Kesehatan, Dr. Ahmad Sujudi pada tanggal 27 Mei 2000. Sebagai Rumah Sakit Swasta Tipe B, Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak didukung oleh dokter umum, dokter spesialis, dokter sub spesialis, dokter gigi umum, dokter gigi spesialis, para medis dan tenaga ahli lainnya yang kompeten di bidangnya.

Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak memiliki luas bangunan seluas 7.775 m² dan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak memiliki Instalasi Gawat Darurat yang beroperasi 24 jam, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap, yang didukung dengan layanan penunjang medis seperti Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium dan Instalasi Radiologi. Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak juga dilengkapi dengan layanan penunjang lainnya, seperti Instalasi Rekam Medik, Unit Endoskopi, Unit Thalassemia, Unit Hemodialisa, Unit Linen Laundry, Rumah Duka dan Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit. Selain menyelenggarakan pelayanan kuratif, Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak juga menyelenggarakan pelayanan preventif melalui layanan skrining kesehatan yang dikelola oleh Unit Medical Check Up.

Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dilengkapi dengan bangunan pendukung antara lain: Gudang Material dan Umum, Gedung Annex (Kantor Staf Manajemen), Ruang Auditorium, Ruang Rapat, Musholla, Toilet, Area Parkir Mobil dan Motor, Mini Market, Bank, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak melayani pasien dari berbagai kalangan dan golongan. Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Asuransi Swasta, Perusahaan dan Komunitas-komunitas di lingkungan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

4.1.2. Visi Misi Perusahaan

Visi Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok:

"Menjadi Rumah Sakit pilihan dengan memberikan pelayanan yang terbaik".

Misi Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok:

- Memberikan Pelayanan Kesehatan yang bermutu,
- Bersikap ramah,

- Pelayanan yang cepat dan tepat, serta
- Informatif kepada masyarakat dengan biaya terjangkau.

Motto Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok:
"Kesehatan Anda adalah Prioritas Kami".

Falsafah Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok:

- Keselamatan pasien (*patient safety*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah tujuan utama karya kami, agar tercapai visi Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak sebagai jaringan pemberi layanan kesehatan yang terdepan di Indonesia.
- Memberikan pelayanan secara profesional, melalui kerjasama tim, dalam suasana ramah dan bersahabat, tulus ikhlas dan sepenuh hati serta dilandasi nilai keimanan pada setiap karyawan.
- Senantiasa belajar dan berkembang untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan setiap karyawan dalam upaya peningkatan kinerja maupun pengembangan karier yang bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan lebih maju.
- Karyawan merupakan aset perusahaan, yang memiliki loyalitas dan kesetiaan serta kebanggaan perusahaan, mencapai kesejahteraan bersama, menyambut masa depan yang lebih baik seiring dengan kemajuan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

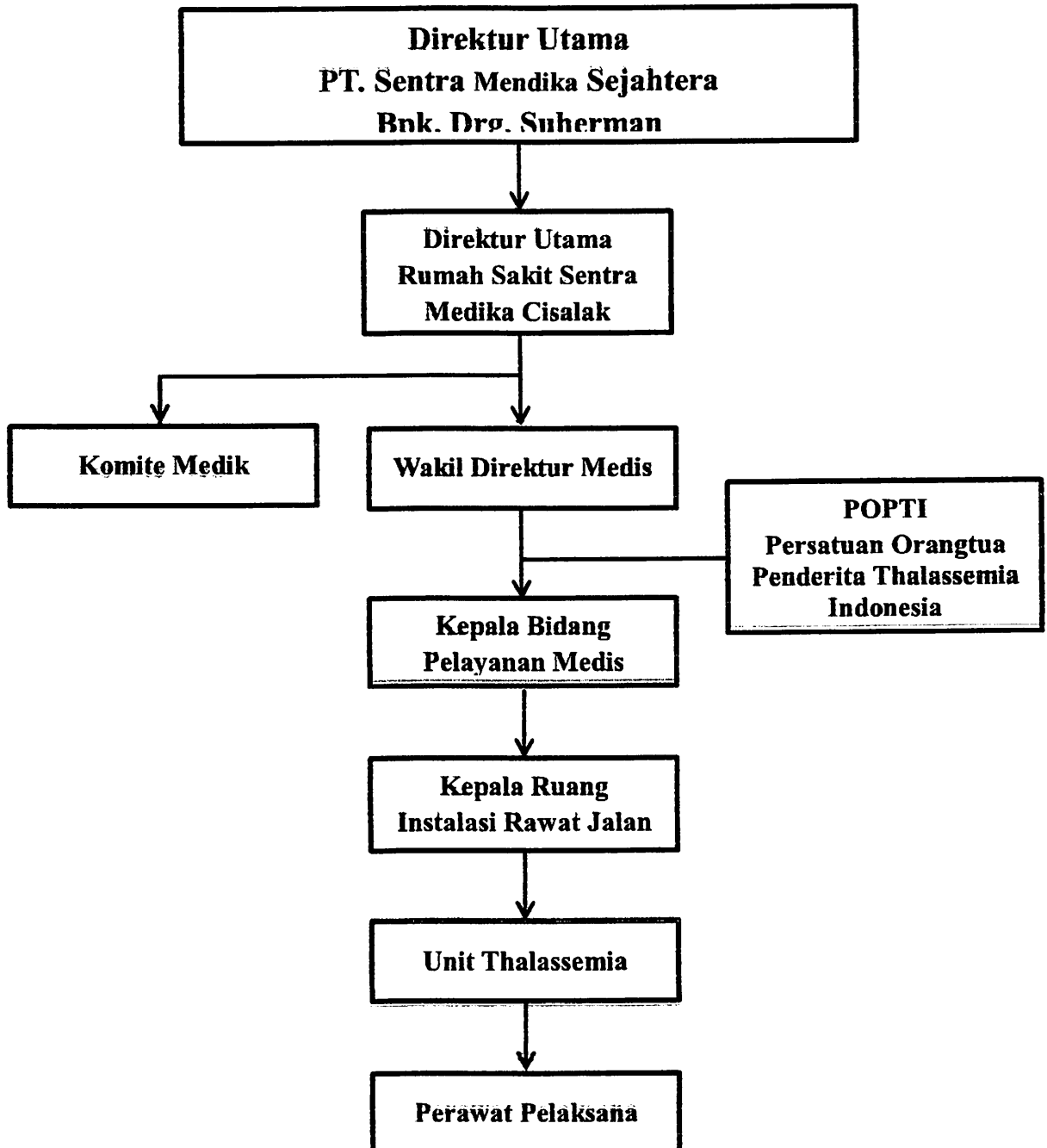
4.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen kerja dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda untuk diintegrasikan (koordinasi) demi tercapainya tujuan utama didalam perusahaan. Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Penerapan dan pelaksanaan manajemen yang baik merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan sukses tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sangat penting bagi sebuah perusahaan didalam menyusun struktur organisasi agar pembagian tugas dapat terstruktur dan dapat terselesaikan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok seperti pada gambar dibawah berikut ini:

Gambar 4.
Struktur Organisasi Rumah sakit Sentra Medika Cisalak Depok



Adapun tugas dan wewenang dari setiap jabatan yang ada di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok sebagai berikut:

1. **Direktur Utama**

Direktur utama bertugas dan bertanggungjawab langsung pada pemilik rumah sakit (Direktur PT), menjalin komunikasi dan informasi dengan wakil direktur dan komite, tentang perkembangan operasional rumah sakit setiap hari/minggu/bulan. Memantau kondisi operasional rumah

sakit setiap hari berdasarkan laporan-laporan harian semua wakil direktur. Bertanggungjawab sebagai pengambil keputusan strategis harian atau mendelegasikan wewenang tersebut pada wakilnya saat direktur tidak ada di tempat. Memimpin briefing, meeting dan rapat-rapat penting rutin jajaran direksi. Serta bertugas sebagai dokter dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai dokter.

2. Wakil Direktur Medis

Wakil direktur medis bertugas dan bertanggungjawab langsung bersama direktur pada pemilik rumah sakit (Direktur PT), menjalin komunikasi dan informasi dengan direktur dan komite, tentang perkembangan operasional rumah sakit setiap hari/minggu/bulan. Memantau kondisi operasional rumah sakit setiap hari berdasarkan laporan-laporan harian semua bagian. Bertanggungjawab sebagai pengambil keputusan strategis harian atau mendelegasikan wewenang. Memimpin briefing, meeting dan rapat-rapat penting rutin jajaran direksi. Serta bertugas sebagai dokter dan melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagai dokter.

3. Komite Medik

Komite medik bertugas untuk meningkatkan profesionalisme staf medis yang bekerja di rumah sakit dengan cara melakukan kredensial bagi seluruh staf medis yang akan melakukan pelayanan medis di rumah sakit, memelihara mutu profesi staf medis serta menjaga disiplin, etika, dan perilaku profesi staf medis.

4. POPTI (Persatuan Orangtua Penderita Thalassemia Indonesia)

POPTI (Persatuan Orangtua Penderita Thalassemia Indonesia) bertugas untuk mencari donasi darah di berbagai kalangan, mulai dari perorangan, organisasi, ataupun komunitas orang yang mau mendonorkan darahnya untuk pasien penderita penyakit thalassemia

5. Kepala Bidang Pelayanan Medis

Kepala bidang pelayanan medis bertugas untuk membantu direktur rumah sakit dalam pelaksanaan bidang tugasnya, menyusun rencana anggaran dan program kerja bidang, memantapkan koordinasi pengawasan penggunaan fasilitas dan pelayanan rumah sakit, melaksanakan penyusunan program akreditasi rumah sakit, melaksanakan prosedur tetap bidang pelayanan medik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada direktur rumah sakit serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Kepala Ruang Instalasi Rawat Jalan

Kepala ruang instalasi rawat jalan bertugas untuk merencanakan jumlah dan kategori tenaga, jumlah dan jenis peralatan, jenis kegiatan/asuhan keperawatan, mengatur dan mengkoordinasikan seluruh pelayan, menyusun serta mengatur jadwal dinas, melaksanakan orientasi tenaga baru. Bekerjasama dengan berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan di ruangan, mengenal dan mengetahui penggunaan barang/alat serta mengusahakan pengadaannya. Mempertanggungjawabkan pemeliharaan alat/inventaris peralatan, serta mengawasi sistem pencatatan dan pelaporan serta semua kegiatan di ruangan.

7. Unit Thalassemia

Unit thalassemia bertugas untuk menangani para penderita penyakit thalassemia dalam segi umur dan golongan, serta memberikan pelayanan supaya pasien mengalami kesembuhan.

8. Perawat Pelaksana

Perawat pelaksana bertugas untuk memberikan perawatan secara langsung berdasarkan proses keperawatan dengan sentuhan kasih sayang, melaksanakan program medik dengan penuh tanggungjawab, memperhatikan keseimbangan kebutuhan fisik, mental, dan spritual dari pasien. Mempersiapkan pasien secara fisik dan mental untuk menghadapi tindakan perawatan dan pengobatan serta diagnostik, memberi pertolongan segera pada pasien gawat atau sakaratul maut, melaporkan segala sesuatu mengenai keadaan pasien baik lisan maupun tertulis kepada atasan.

4.2. Profil Responden

Profil responden yang diteliti berdasarkan 5 kriteria yaitu: jenis kelamin, status pernikahan, pekerjaan, usia, pendapatan responden. Berikut ini data responden hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan konsumen (pasien) di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok.

1. Berdasarkan Jenis kelamin

Adapun data yang diperoleh dari konsumen (pasien) Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 5.
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Pria	57	57
2	Wanita	43	43
	Total	100	100

Sumber Data: kuesioner 2017

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 57% atau 57 responden dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 43% atau 43 responden. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa jumlah konsumen (pasien) pria lebih tinggi daripada konsumen (pasien) wanita.

2. Berdasarkan Status Pernikahan

Adapun data yang diperoleh dari konsumen (pasien) Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 6.
Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status pernikahan	Jumlah	Presentase (%)
1	Menikah	72	72
2	Belum menikah	28	28
	Total	100	100

Sumber Data: kuesioner 2017

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berstatus menikah sebanyak 72% atau 72 responden dan yang berstatus belum menikah sebanyak 28% atau 28 responden. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa jumlah konsumen (pasien) berstatus menikah lebih tinggi daripada konsumen (pasien) yang berstatus belum menikah.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data yang diperoleh dari konsumen (pasien) Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 7.
Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar / mahasiswa	15	15
2	Pegawai negeri sipil	18	18
3	Wiraswasta	42	42
4	Pegawai swasta	25	25
	Total	100	100

Sumber Data: kuesioner 2017

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berstatus pelajar/mahasiswa sebanyak 15% atau 15 responden, yang berstatus pegawai negeri sipil sebanyak 18% atau 18 responden, yang berstatus sebagai wiraswasta sebanyak 42% atau 42 responden, dan yang berstatus sebagai pegawai swasta sebanyak 25% atau 25 responden. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa jumlah konsumen (pasien) berstatus wiraswasta lebih tinggi daripada konsumen (pasien) yang berstatus pegawai swasta, pegawai negeri sipil, dan pelajar/mahasiswa.

4. Berdasarkan Usia

Adapun data yang diperoleh dari konsumen (pasien) Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 8.
Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0
2	21 – 30 Tahun	32	32
3	31 – 40 Tahun	28	28
4	41 – 50 Tahun	30	30
5	> 50 tahun	10	10
	Total	100	100

Sumber Data: kuesioner 2017

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 0% atau 0 responden, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 32% atau 32 responden, yang berusia 31-40 tahun sebanyak 28% atau 28 responden, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 30% atau 30 responden, dan yang berusia > 50 sebanyak 10% atau 10 responden. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa jumlah konsumen (pasien) berusia 21-30 lebih tinggi daripada konsumen (pasien) yang berusia 41-50 tahun, 31-40 tahun, > 50 tahun.

5. Berdasarkan Pendapatan

Adapun data yang diperoleh dari konsumen (pasien) Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok adalah sebagai berikut:

Tabel 9.
Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase (%)
1	1-2 juta	16	16
2	2-4 juta	29	29
3	4-6 juta	30	30
4	>6 juta	25	25
	Total	100	100

Sumber Data: kuesioner 2017

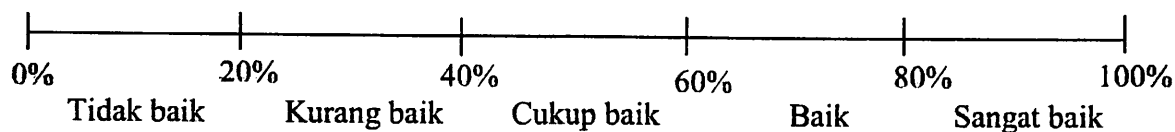
Berdasarkan tabel diatas, responden yang pendapatan 1-2 juta sebanyak 16% atau 16 responden, yang pendapatan 2-4 juta 29% atau 29 responden, yang pendapatan 4-6 juta sebanyak 30% atau 30 responden, dan yang pendapatan > 6 juta sebanyak 25% atau 25 responden. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa jumlah konsumen (pasien) pendapatan 4-6 juta lebih tinggi daripada konsumen (pasien) yang pendapatannya 2-4 juta, > 6 juta, dan 1-2 juta.

4.3. Pembahasan

Pada bagian ini, penulis akan membahas hasil yang telah diteliti dengan membandingkan dari kinerja yang didapatkan dengan harapan dari konsumen. Perbandingan ini dilakukan dengan cara mengkalkulasi kuesioner yang telah disebar kepada 100 responden.

4.3.1. Penerapan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok

Penerapan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak, akan dinilai seberapa persen tingkat kinerja yang menyatakan sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik berdasarkan lima indikator dari kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adapun kategori rentang yang menjadi tolak ukur menentukannya adalah sebagai berikut:



Berikut ini hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan menggunakan lima variabel dari kualitas pelayanan.

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang inap.

Tabel 10.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Inap

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	80	80
2	Baik	4	16	16
3	Cukup Baik	3	3	3
4	Kurang Baik	2	1	1
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 80%, baik 16%, dan cukup baik 3%, sedangkan kurang baik 1% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 96%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja Kebersihan dan kenyamanan ruang inap di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

2. Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap.

Tabel 11.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakt Memiliki Peralatan yang Lengkap

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	70	70
2	Baik	4	13	13
3	Cukup Baik	3	17	17
4	Kurang Baik	2	0	0
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 70%, baik 13%, dan cukup baik 17%, sedangkan kurang baik 0% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 83%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

3. Fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai.

Tabel 12.
Kinerja Penilaian Responden Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc, dan air) memadai

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	69	69
2	Baik	4	15	15
3	Cukup Baik	3	15	15
4	Kurang Baik	2	1	1
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 69%, baik 15%, dan cukup baik 15%, sedangkan kurang baik 1% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 84%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

4. Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.

Tabel 13.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	68	68
2	Baik	4	14	14
3	Cukup Baik	3	18	18
4	Kurang Baik	2	0	0
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 68%, baik 14%, dan cukup baik 18%, sedangkan kurang baik 0% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 82%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

B. Keandalan (*Reliability*)

1. Kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat.

Tabel 14.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Memberikan Layanan Dengan tepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	56	56
2	Baik	4	26	26
3	Cukup Baik	3	15	15
4	Kurang Baik	2	3	3
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 56%, baik 26%, dan cukup baik 15%, sedangkan kurang baik 3% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 82%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja

kemampuan petugas medis memberikan layanan yang tepat di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

2. Kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan.

Tabel 15.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan untuk Memberikan Layanan

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	63	63
2	Baik	4	16	16
3	Cukup Baik	3	17	17
4	Kurang Baik	2	4	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 63%, baik 16%, dan cukup baik 17%, sedangkan kurang baik 4% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 79%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

3. Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat.

Tabel 16.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis

Dalam Menangani Pasien Gawat Darurat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	60	60
2	Baik	4	17	17
3	Cukup Baik	3	19	19
4	Kurang Baik	2	4	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 60%, baik 17%, dan cukup baik 19%, sedangkan kurang baik 4% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas

terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 77%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

4. Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.

Tabel 17.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan yang Akan Dilakukan Kepada Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	58	58
2	Baik	4	14	14
3	Cukup Baik	3	23	23
4	Kurang Baik	2	5	5
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 58%, baik 14%, dan cukup baik 23%, sedangkan kurang baik 5% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik dibawah 60% yaitu sebesar 72%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

C. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

1. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.

Tabel 18.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	61	61
2	Baik	4	15	15
3	Cukup Baik	3	21	21
4	Kurang Baik	2	3	3
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 61%, baik 15%, dan cukup baik 21%, sedangkan kurang baik 3% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 76%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

2. Perawat tanggap menangani pasien.

Tabel 19.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap Menangani Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	69	69
2	Baik	4	11	11
3	Cukup Baik	3	17	17
4	Kurang Baik	2	3	3
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 69%, baik 11%, dan cukup baik 17%, sedangkan kurang baik 3% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat tanggap menangani pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

3. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.

Tabel 20.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	58	58
2	Baik	4	19	19
3	Cukup Baik	3	21	21
4	Kurang Baik	2	2	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 58%, baik 19%, dan cukup baik 21%, sedangkan kurang baik 2% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 77%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat sdi Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

4. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

Tabel 21.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	62	62
2	Baik	4	14	14
3	Cukup Baik	3	22	22
4	Kurang Baik	2	2	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 62%, baik 14%, dan cukup baik 22%, sedangkan kurang baik 2% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 76%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat medis yang lengkap.

Tabel 22.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Menyediakan
Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	58	58
2	Baik	4	17	17
3	Cukup Baik	3	23	23
4	Kurang Baik	2	2	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 58%, baik 17%, dan cukup baik 23%, sedangkan kurang baik 2% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik mencapai 60% yaitu sebesar 75%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

2. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

Tabel 23.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat
Cekatan Serta Menghargai Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	63	63
2	Baik	4	16	16
3	Cukup Baik	3	19	19
4	Kurang Baik	2	2	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 63%, baik 16%, dan cukup baik 19%, sedangkan kurang baik 2% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas

terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 79%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

3. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

Tabel 24.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	73	73
2	Baik	4	8	8
3	Cukup Baik	3	16	16
4	Kurang Baik	2	3	3
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 73%, baik 8%, dan cukup baik 16%, sedangkan kurang baik 3% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 81%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

4. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 25.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Mempunyai Catatan Medis Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	68	68
2	Baik	4	12	12
3	Cukup Baik	3	19	19
4	Kurang Baik	2	1	1
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 68%, baik 12%, dan cukup baik 19%,

sedangkan kurang baik 1% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis mempunyai catatan medis pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

E. Empati (*Empathy*)

1. Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

Tabel 26.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	64	64
2	Baik	4	16	16
3	Cukup Baik	3	19	19
4	Kurang Baik	2	1	1
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 64%, baik 16%, dan cukup baik 19%, sedangkan kurang baik 1% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 80% yaitu sebesar 80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik.

2. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani.

Tabel 27.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien Yang Ditangani

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	63	63
2	Baik	4	14	14
3	Cukup Baik	3	21	21
4	Kurang Baik	2	2	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 63%, baik 14%, dan cukup baik 21%, sedangkan kurang baik 2% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 77%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

3. Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.

Tabel 28.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	59	59
2	Baik	4	18	18
3	Cukup Baik	3	19	19
4	Kurang Baik	2	4	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 59%, baik 18%, dan cukup baik 19%, sedangkan kurang baik 4% dan tidak baik 0%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas

60% yaitu sebesar 77%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

4. Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

Tabel 29.

**Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan
Mendoakan Mereka**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Presentase(%)
1	Sangat Baik	5	65	65
2	Baik	4	13	13
3	Cukup Baik	3	17	17
4	Kurang Baik	2	4	4
5	Tidak Baik	1	1	1
	Total		100	100

Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa responden yang menilai sangat baik sebesar 65%, baik 13%, dan cukup baik 17%, sedangkan kurang baik 4% dan tidak baik 1%. Berdasarkan hasil diatas terlihat penilaian responden yang mengatakan sangat baik dan baik diatas 60% yaitu sebesar 78%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga medis memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik.

4.3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara tingkat kinerja dengan harapan. Pada bagian ini penulis akan menggunakan perhitungan dengan rumus tingkat kesesuaian responden dengan membandingkan antara kinerja dengan harapan dari para konsumen. Apabila tingkat kinerja yang didapatkan melebihi harapan konsumen, maka dapat dikatakan bahwa konsumen sudah merasa puas maupun sebaliknya jika tingkat kinerja yang didapatkan tidak melebihi harapan, maka dapat dikatakan bahwa konsumen tidak merasa puas.

Berikut ini tingkat kepuasan konsumen berdasarkan data yang diperoleh mengenai perbandingan antara tingkat kinerja dan harapan dari pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok:

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang inap.

Tabel 30.
**Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan
Kenyamanan Ruang Inap**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	80	400
2	Baik	4	16	64
3	Cukup Baik	3	3	9
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	475

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang inap adalah sebesar 475.

Tabel 31.
**Harapan Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan
Kenyamanan Ruang Inap**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	36	180
2	Penting	4	50	200
3	Cukup Penting	3	10	30
4	Kurang Penting	2	4	8
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	418

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang inap adalah sebesar 418.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{475}{418} \times 100\% = 136\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang kebersihan dan kenyamanan ruang inap adalah sebesar 136%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang inap yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

2. Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap.

Tabel 32.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakit
Memiliki Peralatan yang Lengkap

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	70	350
2	Baik	4	13	52
3	Cukup Baik	3	17	51
4	Kurang Baik	2	0	0
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	453

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap adalah sebesar 453.

Tabel 33.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Ruangan Rumah Sakit
Memiliki Peralatan yang Lengkap

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	28	140
2	Penting	4	49	196
3	Cukup Penting	3	20	60
4	Kurang Penting	2	2	4
5	Tidak Penting	1	1	1
	Total		100	401

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap adalah sebesar 401.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{453}{401} \times 100\% = 129\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap adalah sebesar 129%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

3. Fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai.

Tabel 34.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc dan air) Memadai

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	69	345
2	Baik	4	15	60
3	Cukup Baik	3	15	45
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	452

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai adalah sebesar 452.

Tabel 35.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Rumah Sakit (apotik, kantin, wc dan air) Memadai

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	32	160
2	Penting	4	41	164
3	Cukup Penting	3	21	63
4	Kurang Penting	2	6	12
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	399

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai adalah sebesar 399.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{452}{399} \times 100\% = 132\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai adalah sebesar 132%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit (apotik,

kantin, wc dan air) memadai yang diberikan oleh rumah sakit memenuhi kepuasan konsumen.

4. Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.

Tabel 36.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	68	340
2	Baik	4	15	60
3	Cukup Baik	3	18	54
4	Kurang Baik	2	0	0
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	454

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas adalah sebesar 454.

Tabel 37.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Rumah Sakit Memiliki Papan Petunjuk yang Jelas

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	35	175
2	Penting	4	42	168
3	Cukup Penting	3	16	48
4	Kurang Penting	2	7	14
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	405

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas adalah sebesar 405.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{454}{405} \times 100\% = 120\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas adalah sebesar 120%.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

B. Keandalan (*Reliability*)

1. Kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat.

Tabel 38.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Memberikan Layanan Dengan Tepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	56	280
2	Baik	4	26	104
3	Cukup Baik	3	15	45
4	Kurang Baik	2	3	6
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	435

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat adalah sebesar 435.

Tabel 39.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Memberikan Layanan Dengan Tepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	29	145
2	Penting	4	46	184
3	Cukup Penting	3	14	42
4	Kurang Penting	2	7	14
5	Tidak Penting	1	4	4
	Total		100	389

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat adalah sebesar 389.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{435}{389} \times 100\% = 118\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang kemampuan petugas medis memberikan layanan yang tepat adalah sebesar 118%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas medis memberikan layanan yang tepat yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

2. Kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan.

Tabel 40.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan Untuk Memberikan Layanan

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	63	315
2	Baik	4	16	64
3	Cukup Baik	3	17	51
4	Kurang Baik	2	4	8
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	438

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan adalah sebesar 438.

Tabel 41.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Bagian Makanan Untuk Memberikan Layanan

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	31	155
2	Penting	4	42	168
3	Cukup Penting	3	20	60
4	Kurang Penting	2	6	12
5	Tidak Penting	1	1	1
	Total		100	396

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan adalah sebesar 396.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{438}{396} \times 100\% = 106\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan adalah sebesar 106%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

3. Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat.

Tabel 42.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Dalam Menangani Pasien Gawat Darurat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	60	300
2	Baik	4	17	68
3	Cukup Baik	3	19	57
4	Kurang Baik	2	4	8
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	433

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat adalah sebesar 433.

Tabel 43.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Medis Dalam Menangani Pasien gawat Darurat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	25	125
2	Penting	4	53	212
3	Cukup Penting	3	10	30
4	Kurang Penting	2	8	16
5	Tidak Penting	1	4	4
	Total		100	387

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat adalah sebesar 387.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{433}{387} \times 100\% = 118\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat adalah sebesar 118%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

4. Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat.

Tabel 44.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan Yang Akan Dilakukan Kepada Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	58	290
2	Baik	4	14	56
3	Cukup Baik	3	23	69
4	Kurang Baik	2	5	10
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	425

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien adalah sebesar 425.

Tabel 45.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Menerangkan Tindakan Yang akan Dilakukan Kepada Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	25	125
2	Penting	4	55	220
3	Cukup Penting	3	4	12
4	Kurang Penting	2	13	26
5	Tidak Penting	1	3	3
	Total		100	386

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien adalah sebesar 386.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{425}{386} \times 100\% = 101\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien adalah sebesar 101%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

C. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

1. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.

Tabel 46.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	61	305
2	Baik	4	15	60
3	Cukup Baik	3	21	63
4	Kurang Baik	2	3	6
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	434

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien adalah sebesar 434.

Tabel 47.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	28	140
2	Penting	4	49	196
3	Cukup Penting	3	12	36
4	Kurang Penting	2	8	16
5	Tidak Penting	1	3	3
	Total		100	391

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien adalah sebesar 391.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{434}{391} \times 100\% = 109\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien adalah sebesar 109%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas

2. Perawat tanggap menangani pasien.

Tabel 48.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap Menangani Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	69	345
2	Baik	4	11	44
3	Cukup Baik	3	17	51
4	Kurang Baik	2	3	6
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	446

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat tanggap menangani pasien adalah sebesar 446.

Tabel 49.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Tanggap
Menangani Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	20	100
2	Penting	4	47	188
3	Cukup Penting	3	28	84
4	Kurang Penting	2	5	10
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	382

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat tanggap menangani pasien adalah sebesar 382.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{446}{382} \times 100\% = 167\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang perawat tanggap menangani pasien adalah sebesar 167%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perawat tanggap menangani pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

3. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.

Tabel 50.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	58	290
2	Baik	4	19	76
3	Cukup Baik	3	21	63
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	433

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat adalah sebesar 433.

Tabel 51.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
melakukan Tindakan Secara Tepat dan Cepat

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	23	115
2	Penting	4	49	196
3	Cukup Penting	3	17	51
4	Kurang Penting	2	11	22
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	384

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat adalah sebesar 384.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{433}{384} \times 100\% = 127\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat adalah sebesar 127%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

4. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.

Tabel 52.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Melakukan Tindakan Sesuai Prosedur

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	62	310
2	Baik	4	14	56
3	Cukup Baik	3	22	66
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	436

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur adalah sebesar 436.

Tabel 53.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Melakukan Tindakan sesuai Prosedur

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	19	95
2	Penting	4	51	204
3	Cukup Penting	3	15	45
4	Kurang Penting	2	15	30
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	374

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur adalah sebesar 374.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{436}{374} \times 100\% = 165\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur adalah sebesar 165%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.

Tabel 54.

**Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Menyediakan Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	58	290
2	Baik	4	17	68
3	Cukup Baik	3	23	69
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	431

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap adalah sebesar 431.

Tabel 55.

**Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Menyediakan Obat-obatan/alat-alat Medis yang Lengkap**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	15	75
2	Penting	4	55	220
3	Cukup Penting	3	19	57
4	Kurang Penting	2	11	22
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	374

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap adalah sebesar 374.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{431}{374} \times 100\% = 152\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap adalah sebesar 152%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis

menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

2. Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

Tabel 56.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	63	315
2	Baik	4	16	64
3	Cukup Baik	3	19	57
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	440

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien adalah sebesar 440.

Tabel 57.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis Bersifat Cekatan Serta Menghargai Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	15	75
2	Penting	4	70	280
3	Cukup Penting	3	11	33
4	Kurang Penting	2	2	4
5	Tidak Penting	1	2	2
	Total		100	394

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien adalah sebesar 394.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{440}{394} \times 100\% = 116\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien adalah sebesar

116%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

3. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

Tabel 58.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	73	365
2	Baik	4	8	32
3	Cukup Baik	3	16	48
4	Kurang Baik	2	3	6
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	451

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman adalah sebesar 451.

Tabel 59.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Sehingga Pasien Merasa Aman

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	22	110
2	Penting	4	59	236
3	Cukup Penting	3	17	51
4	Kurang Penting	2	1	2
5	Tidak Penting	1	1	1
	Total		100	400

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman adalah sebesar 400.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{451}{400} \times 100\% = 127\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman adalah sebesar 127%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman yang dibrikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

4. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Tabel 60.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Mempunyai Catatan Medis Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	68	340
2	Baik	4	12	48
3	Cukup Baik	3	19	57
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	447

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis mempunyai catatan medis pasien adalah sebesar 447.

Tabel 61.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tenaga Medis
Mempunyai Catatan Medis Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	36	180
2	Penting	4	30	120
3	Cukup Penting	3	31	93
4	Kurang Penting	2	3	6
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	399

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis mempunyai catatan medis pasien adalah sebesar 399.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{447}{399} \times 100\% = 120\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang tenaga medis mempunyai catatan medis pasien adalah sebesar 120%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tenaga medis mempunyai catatan medis pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

E. Empati (*Empathy*)

1. Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

Tabel 62.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	68	340
2	Baik	4	12	48
3	Cukup Baik	3	19	57
4	Kurang Baik	2	1	2
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	447

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah adalah sebesar 447.

Tabel 63.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Dalam Melayani Bersikap Sopan dan Ramah

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	23	115
2	Penting	4	57	228
3	Cukup Penting	3	3	9
4	Kurang Penting	2	17	34
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	386

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah adalah sebesar 386.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{447}{386} \times 100\% = 158\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah adalah sebesar 158%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

2. Perawat memberikan pelayanan sesuai dnengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani.

Tabel 64.

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien yang Ditangani

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	63	315
2	Baik	4	14	56
3	Cukup Baik	3	21	63
4	Kurang Baik	2	2	4
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	438

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani adalah sebesar 438.

Tabel 65.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan dan Memahami Kebutuhan Pasien yang Ditangani

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	28	140
2	Penting	4	52	208
3	Cukup Penting	3	5	10
4	Kurang Penting	2	15	30
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	388

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani adalah sebesar 388.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{438}{388} \times 100\% = 128\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani adalah sebesar 128%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

3. Perawat memberikan pelayanan sesuai dnengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani.

Tabel 66.

**Kinerja Penilaian Responden Terhadap Perawat Memperhatikan
Sungguh-sungguh Kepada Pasien**

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	59	295
2	Baik	4	18	72
3	Cukup Baik	3	19	57
4	Kurang Baik	2	4	8
5	Tidak Baik	1	0	0
	Total		100	432

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien adalah sebesar 432.

Tabel 67.
Harapan Penilaian Responden Terhadap Perawat
Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	19	95
2	Penting	4	58	232
3	Cukup Penting	3	14	42
4	Kurang Penting	2	9	18
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	387

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien adalah sebesar 387.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$\overline{TK}_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{432}{387} \times 100\% = 116\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien adalah sebesar 116%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

4. Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

Tabel 68.
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Memberikan Dorongan
Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Baik	5	65	325
2	Baik	4	13	52
3	Cukup Baik	3	17	51
4	Kurang Baik	2	4	8
5	Tidak Baik	1	1	1
	Total		100	437

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah sebesar 437.

Tabel 69.

Harapan Penilaian Responden Terhadap Memberikan Dorongan Kepada Pasien Supaya Cepat Sembuh dan Mendoakan Mereka

No	Penilaian Responden	Bobot	Frekwensi	Skor
1	Sangat Penting	5	25	125
2	Penting	4	58	232
3	Cukup Penting	3	1	3
4	Kurang Penting	2	6	12
5	Tidak Penting	1	0	0
	Total		100	372

Sumber Data: Kuesioner 2017

Skor dari penilaian harapan perusahaan yang diambil dari responden terhadap memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah sebesar 372.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan konsumen Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dengan nilai sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{437}{372} \times 100\% = 174\%$$

Dari hasil diatas dengan tingkat kesesuaian mencapai 100% tentang memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka adalah sebesar 174%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan konsumen sangat puas.

Tabel 70.
Tingkat Kesesuaian Responden (TKI) Terhadap Kepuasan
Konsumen

No	Indikator	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	TKI (%)	Kepuasan
A	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang inap	475	418	136	Puas
2	Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	453	401	129	Puas
3	Fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai	452	399	132	Puas
4	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas	454	405	120	Puas
B	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5	Kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat	435	389	118	Puas
6	Kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan	438	396	106	Puas
7	Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat	433	387	118	Puas
8	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan	425	386	101	Puas
C	Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)				
9	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	434	391	109	Puas
10	Perawat tanggap menangani pasien	446	382	167	Puas
11	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat	433	384	127	Puas
12	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	436	374	165	Puas

D	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
13	Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap	431	374	152	Puas
14	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	440	394	116	Puas
15	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	451	400	127	Puas
16	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	447	399	120	Puas
E	Empati (<i>Empathy</i>)				
17	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah	447	386	158	Puas
18	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani	438	388	128	Puas
19	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	432	387	116	Puas
20	Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	437	372	174	Puas
Total Rata-rata		8837	7812	2619	Puas
Nilai Rata-rata		4,41	3,90	130,95	

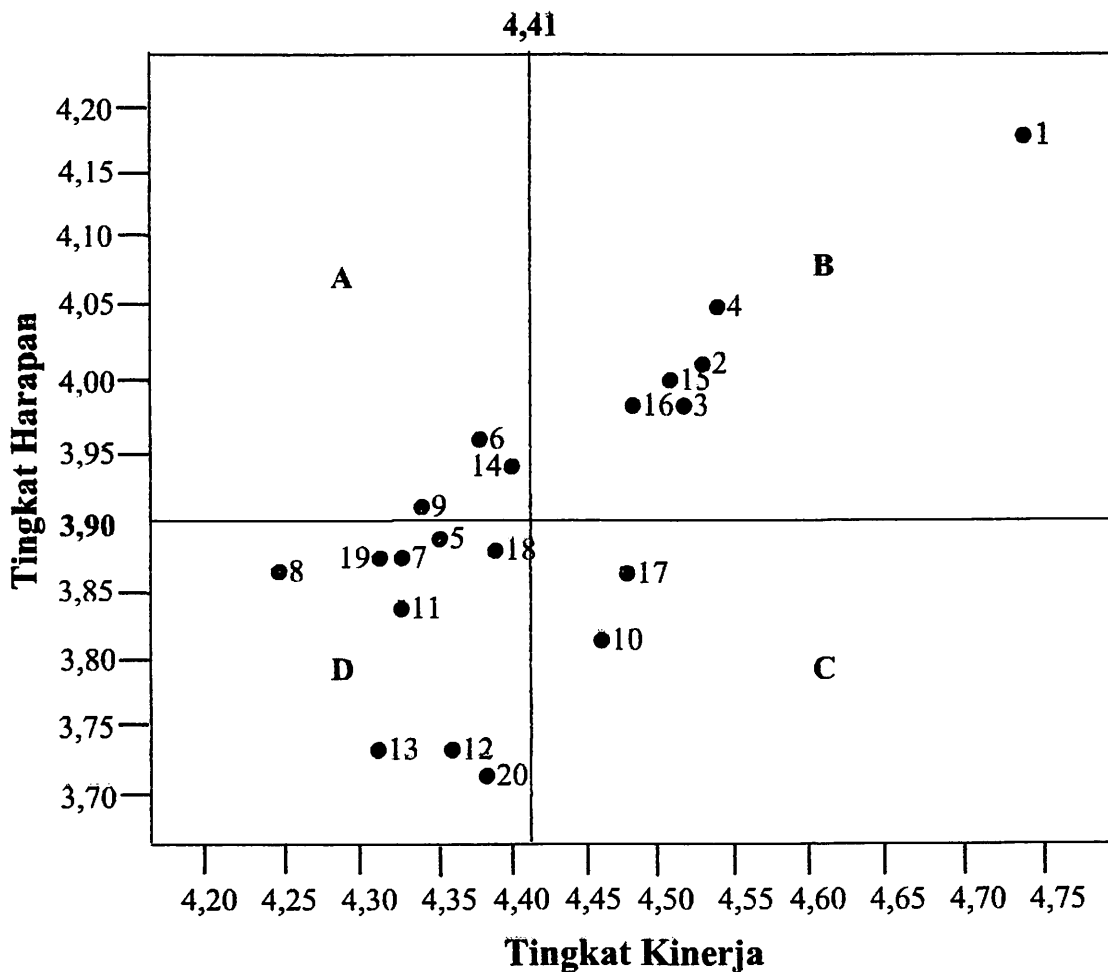
Sumber Data: Kuesioner 2017

Berdasarkan nilai pada tabel diatas diketahui bahwa responden Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak depok secara keseluruhan sudah merasa puas terhadap kinerja yang didapatkan.

4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok dengan menggunakan diagram kartesius:

Gambar 5.
Importance Performance Analysis



Keterangan Gambar:

A. Kuadran A

Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya faktor ini belum sesuai dengan harapan konsumen (tingkat kepuasannya yang diperoleh masih rendah). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Adapun indikator yang masuk pada kuadran ini adalah:

- (6) Kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan.

- (9) Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.
- (14) Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

B. Kuadran B

Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen, dan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua indikator ini harus tetap dipertahankan karena merupakan kualitas yang unggul dimata konsumen. Adapun indikator yang masuk pada kuadran ini adalah:

- (1) Kebersihan dan kenyamanan ruang inap.
- (2) Ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap.
- (3) Fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai.
- (4) Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.
- (15) Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.
- (16) Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

C. Kuadran C

Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen, dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Adapun indikator yang masuk pada kuadran ini adalah:

- (10) Perawat tanggap menangani pasien.
- (17) Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

D. Kuadran D

Pada kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil. Adapun indikator yang masuk pada kuadran ini adalah:

- (5) Kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat.
- (7) Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat.
- (8) Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.
- (11) Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.
- (12) Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.
- (13) Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.
- (18) Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani.
- (19) Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.
- (20) Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penerapan kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok kepada konsumennya, dapat diketahui melalui indikator kualitas pelayanan yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden, rata-rata hasil penilaian responden dari Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok mengatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap kinerja Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok sudah mencapai 60%.
2. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan hasilnya adalah sebesar 130,95%, artinya sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok konsumen sangat puas.
3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok diperoleh hasil sebagai berikut:

Pada kuadran I, dimana pada indikator ini memiliki tingkat kinerja rendah tetapi tingkat harapannya cukup tinggi. Adapun atribut yang masuk dalam atribut ini adalah: (6) kemampuan petugas medis bagian makanan untuk memberikan layanan, (9) tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, (14) tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien. Pada kuadran II, dimana pada indikator ini dianggap penting dan menjadi kekuatan perusahaan karena memiliki kinerja dan harapan yang tinggi. Adapun yang masuk dalam atribut ini adalah: (1) kebersihan dan kenyamanan ruang inap, (2) ruangan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap, (3) fasilitas rumah sakit (apotik, kantin, wc dan air) memadai, (4) rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas, (15) dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, (16) tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Pada kuadran III, dimana pada indikator ini memuat faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Adapun yang masuk dalam atribut ini adalah: (5) kemampuan petugas medis memberikan layanan dengan tepat, (7) kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat, (8)

tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, (11) tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat, (12) tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur, (13) tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap, (18) perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani, (19) perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, (20) memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. Pada kuadran IV, dimana pada indikator ini memiliki kinerja yang menurut konsumen sangat baik, tetapi indikator ini memiliki tingkat harapan yang tidak begitu penting. Adapun yang masuk dalam atribut ini adalah: (10) perawat tanggap menangani pasien, (17) perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Apabila dilihat dari segi kualitas pelayanan, pelayanan Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan baik dan perlu mempertahankan prestasi kinerjanya juga harus lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanannya, dengan cara diadakannya pelatihan kepada semua karyawan atau tenaga medis yang ada di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Dilihat dari kepuasan konsumen, dari keseluruhan atribut yang telah disebarkan kepada responden hasilnya diatas 100% ini menandakan bahwa Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dapat dikatakan sangat baik, dengan demikian rumah sakit harus mempertahankan kualitas untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara terus melakukan perubahan dan mempertahankan prestasi serta mengutamakan pelayanan yang baik kepada konsumen.
3. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, saran untuk Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak antara lain makanan yang disajikan untuk pasien harus bersih dan tidak basi, untuk petugas medis harus meningkatkan dan sering melakukan kontrol untuk menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen, serta jasa parkir menjamin keamanan kendaraan yang di parkir di lingkungan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagio, 2010. *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Ali Hasan, 2008. *Marketing*. Edisi 1. Media Pressindo. PT. Buku Kita, Yogyakarta.
- Cristina Widya Utami, 2011. *Manajemen Barang Dagangan dan Bisnis Ritel*. Publishing Bayumedia, Malang.
- Danang Sunyoto, 2012. *Dasar-dasar Manajemen pemasaran (konsep, strategi, dan kasus)*. CAPS. Yogyakarta.
- Danang Sunyoto, 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Deliyanti Oentoro, 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Etta Mamang sangadji, 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis*. Andi, Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality dan Satisfication*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 2012. *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gunawan Adisaputro, 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancang Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Unit Penerbit dan Percetakan, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Kotler Philip dan Lane Keller, 2012. *Marketing management*. Harlow prentive Hall Pearson Education Limited.
- Kotler Philip dkk, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller, 2012. *Marketing management*. 14th Edition, England: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2013. *Principles of Marketing*. Horizon Edition: England.

- Lovelock, Christoher dan Writz, 2011. *Service Marketing People, Tecnology, Strategy*. 7th Edition Pearson Europe, Middle East and Afrika.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2013. *Manajemen Pemasaran jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Shaleh, A. Muwafik, 2010. *Public service, Communication*. Malang: UMM Press.
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta, Bandung.
- Tony Wijaya, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFV, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks. Jakarta.
- Ujang Sumarwan, 2013. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Kampus FE UII Yogyakarta, Ekonisia.
- www.alodokter.com//Thalasemia-gejala, penyebab dan mengobati aladokter.
- <http://Gomarketingstrategic.blogspot.co.id/2016/06/Pengertian-rumah-sakit-fungsi-tujuannya.Html?m=1>.

LAMPIRAN



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Direktur Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok, menerangkan bahwa:

Nama : Edi Putra Telaumbanua
NPM : 0211 13 007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia Di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok

Adalah benar telah melakukan riset/survey langsung pada perusahaan kami di Rumah Sakit Sentra medika Cisalak Depok Jl. Raya Bogor Km.33 Cisalak-Depok. pada bulan september 2016 dan bulan januari 2017. Guna keperluan penyusunan skripsi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 20 Januari 2017

Direktur

Prof. DR. Dr. Felix Kasim, M. Kes

Kepada Yth:
Bapak / Ibu Responden
di-
tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak”. Maka dengan segala hormat mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang telah dibuat sebagai salah satu sumber data dalam penelitian. Daftar pertanyaan ini yang diajukan semata mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang strata 1 program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Pakuan, Bogor. Jawaban tidak mempengaruhi terhadap pekerjaan dan karir bapak/ibu. Dalam kesempatan ini saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan bapak/ibu dalam mengisi daftar pertanyaan kuesioner ini.

Hormat saya

Edi Putra Telaumbanua
0211 13 007

Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisolak Depok

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda silang (X) pada salah satu pilihan dibawah ini sesuai dengan keadaan anda.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Status:
 - a. Menikah
 - b. Belum Menikah
3. Pekerjaan:
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. wiraswasta
 - d. Pegawai Swasta
4. Usia:
 - a. 20 Tahun
 - b. 21 – 30 Tahun
 - c. 31 – 40 Tahun
 - d. 41 – 50 Tahun
 - e. > 50 Tahun
5. Pendapatan:
 - a. Rp 1 juta – 2 juta
 - b. Rp 2 juta – 4 Juta
 - c. Rp 4 Juta – 6 Juta
 - d. Rp 6 Juta – 8 Juta
 - e. > 8 Juta

B. Tingkat Kinerja dan Harapan

Petunjuk Pengisian:

Pada kolom tingkat kinerja dan tingkat harapan anda dimohon memilih dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang anda pilih.

Keterangan:

Tingkat Kinerja

- | | |
|-----|------------------|
| 1 = | TB (Tidak Baik) |
| 2 = | KB (Kurang Baik) |
| 3 = | CB (Cukup Baik) |
| 4 = | B (Baik) |
| 5 = | SB (Sangat Baik) |

Tingkat Harapan

- | | |
|-----|---------------------|
| 1 = | TP (Tidak Penting) |
| 2 = | KP (Kurang Penting) |
| 3 = | CP (Cukup Penting) |
| 4 = | P (Penting) |
| 5 = | SP (Sangat Penting) |

15	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.										
16	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.										
	Empati (<i>Empathy</i>)	SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
17	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.										
18	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani.										
19	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.										
20	Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.										

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama bapak/ibu serta saudara/i dalam pengisian kuesioner ini

JADWAL PENELITIAN

NO	Kegiatan	Bulan								
		Sep	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Pengajuan Judul	**								
2	Studi Pustaka	***								
3	Pembuatan Makalah Seminar		**	**						
4	Seminar				*					
5	Pengesahan					*				
6	Pengumpulan Data			**						
7	Pengolahan Data					**				
8	Penulisan Laporan Dan Bimbingan						***			
9	Sidang Skripsi									*
10	Penyempurnaan Skripsi									*
11	Pengesahan									*

Keterangan :

(*) = Menunjukkan satuan unit waktu minggu dalam bulan