

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, disajikan beberapa hasil dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang telah dilakukan sebagai berikut.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018) Dalam jurnal manajemen Vol. 7, No. 5, penelitian ini yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas yang terdiri dari variabel Kualitas pelayanan jasa dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, dapat disimpulkan secara simultan kedua variabel baik dari Kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel Kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 persen variasi kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam

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

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019) Dalam jurnal ilmu kesehatan Vol. 7, No. 2, penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan atas kepuasan pasien di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang, Jenis penelitian yang digunakan yaitu *explanatory reset*. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas (*p value* 0,034 < 0,05). Pengaruhnya bersifat positif dan termasuk kuat (*correlation* + 0.910), artinya semakin tinggi skor kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan maka semakin tinggi skor kepuasan pasien dan sebaliknya. Ketiga elemen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga disarankan agar petugas memfokuskan kepada ketiga hal tersebut sebagai strateginya untuk memuaskan pelanggan dan diharapkan tim audit internal secara berkala melakukan penilaian terhadap ketiga hal dan dievaluasi secara berkala.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019) Dalam jurnal dunia farmasi Vol. 3, No. 2, penelitian ini

yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan”. Penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Tahun 2018. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, pada masing-masing indikator diperoleh persentase sebagai berikut dimana berdasarkan keandalan mayoritas mengatakan puas sebesar 32,0%, ketanggapan mayoritas mengatakan cukup puas sebesar 42,0%, jaminan mayoritas sangat puas sebesar 42,0%, empati mayoritas cukup puas sebesar 35,0%, sementara indikator berwujud mayoritas mengatakan kurang puas sebesar 35,0%.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Effendi, K. (2020) Dalam jurnal *excellent midwifery journal* Vol. 3, No. 2, penelitian ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019”. Penelitian ini bertujuan untuk peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, salah satunya pada puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%,

jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Kosnan, W. (2020) Dalam jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi Vol. 21, No. 4, penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari dimensi wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, penelitian menunjukkan bahwa: a) *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. b) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. c) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. d) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke dan e) *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Razali, S. C. U. (2020) dalam jurnal internasional *journal of humanities technology and civilization* Vol. 1, No. 8, penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas bersertifikat ISO, dan Non ISO dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan di puskesmas 150 lebih baik dan berdampak pada kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Pramudya, M. R., Sudirman, S., & Rosnawati, R. (2021). Dalam jurnal internasional *journal of health, economic, and social sciences* Vol. 3, No. 2, penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Mabelopura”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien adalah kompetensi teknis dengan koefisien 0,087 dan nilai sig 0,564 > 0,05 akses pelayanan dengan koefisien 0,236 dan nilai sig 0,123 > 0,05 efektivitas dengan nilai koefisien 0,136 dan nilai sig

0,194 > 0,05 efisiensi dengan nilai koefisien 0,473 dan nilai sig 0,049 < 0,05.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Putri, I. P., Ngiliman, N., *et al* (2022) Dalam jurnal Internasional journal of education review, law and social sciences Vol. 2, No. 1, penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ranai-Natuna”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis santifikasi pasien di puskesmas ranai natuna. Metode yang digunakan untuk menganalisis yaitu menggunakan data kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis ini menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R squer sebesar 0,818 atau 81,8% dari nilai tersebut. Maka terlihat bahwa produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 81,8% sedangkan sisanya sebesar 18,2% yang di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 2.1**  
**Matriks Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
1.	Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar	Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif meliputi tingkat kualitas pelayanan jasa kesehatan berdasarkan tingkat pemenuhan harapan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta hasil wawancara dari pihak manajemen di Rumah Sakit Umum	Berdasarkan bahwa hasil analisis, dapat disimpulkan secara simultan kelima variabel baik dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap

Lanjutan Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

			Surya Husada Denpasar dan data kuantitatif dalam penelitian ini, meliputi jumlah pasien dan hasil angket yang di-score.	kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 persen variasi kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 48,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
2.	Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien.	Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory reset. Penelitian ini merupakan tipe penelitian yang mengalisis pengaruh antar variabel.	Berdasarkan hasil analisis ini, membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas ( <i>p value</i> 0,034 < 0,05). Pengaruhnya bersifat positif dan termasuk kuat ( <i>correlation</i> + 0.910), artinya semakin tinggi skor kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan maka semakin tinggi skor kepuasan pasien dan sebaliknya. Ketiga elemen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga disarankan agar petugas memfokuskan kepada ketiga hal tersebut sebagai strateginya untuk memuaskan pelanggan dan diharapkan tim audit internal secara berkala melakukan penilaian
3.	Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan.	Penelitian dengan metode deskriptif menggunakan metode survei, desain penelitian secara cross sectional (10).	Berdasarkan hasil analisis ini, pada masing-masing indikator diperoleh persentase sebagai berikut dimana berdasarkan keandalan mayoritas mengatakan puas sebesar 32,0%, ketanggapan mayoritas mengatakan cukup puas sebesar 42,0%, jaminan mayoritas sangat puas sebesar 42,0%, empati mayoritas cukup puas sebesar 35,0%, sementara indikator berwujud mayoritas mengatakan kurang puas sebesar 35,0%.

Lanjutan Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

4.	Effendi, K. (2020).	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional study.	Berdasarkan hasil penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas
5.	Kosnan, W. (2020).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.	Berdasarkan masalah yang diteliti maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang ditunjang oleh studi kepustakaan. Metode deskriptif merupakan metode yang dipilih karena masalah yang diambil terpusat pada masalah aktual dan berada pada saat penelitian dilaksanakan dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendistribusikan angket yang berisi keterangan setiap variabel yang ingin diteliti dan kemudian dilakukan analisis penghitungan secara statistik (Susyanto, 2019).	Berdasarkan hasil analisis ini, penelitian menunjukkan bahwa: 1) <i>Tangible</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 2) <i>Reliability</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 3) <i>Responsiveness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. 4) <i>Assurance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke dan 5) <i>Emphaty</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.
6.	Razali, S. C. U. (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di PT Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).	Dalam penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengukur hubungan antara kelima dimensi tersebut kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas ISO 9001 2008 ISO dan Non	Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan di puskesmas 150 lebih baik dan berdampak pada kepuasan pasien.

Lanjutan Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

			ISO di Banda Aceh. Kerangka konseptual wilayah kerja variabel dalam penelitian ini adalah dibagi menjadi dua variabel independen yang terdiri dari, tangibles (EXV1), reliabilitas (EXV2), daya tanggap (EXV3), jaminan (EXV4) dan empati (EXV5) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (ENDV).	
7.	Pramudya, M. R., Sudirman, S., <i>et al</i> (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada PT Puskesmas Mabelopura.	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional yaitu a desain penelitian yang bertujuan untuk melihat sekaligus hubungan antara independen variabel dan variabel dependen (10). Penelitian dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari variabel independen.	Berdasarkan hasil analisis ini, menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien adalah kompetensi teknis dengan koefisien 0,087 dan nilai sig 0,564 > 0,05 akses pelayanan dengan koefisien 0,236 dan nilai sig 0,123 > 0,05 efektivitas dengan nilai koefisien 0,136 dan nilai sig 0,194 > 0,05 efisiensi dengan nilai koefisien 0,473 dan nilai sig 0,049 < 0,05.
8.	Putri, I. P., Ngaliman, N., <i>et al</i> (2022)	Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ranai - Natuna.	Menurut Sugiyono (2016:2), metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif metode, Metode ini karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2018: 8). Dalam penelitian ini, populasi 7282 dan Teknik sampel yang digunakan menggunakan slovin dan rumus presisi 10%, kemudian sampel di penelitian ini sebanyak 100 responden.	Berdasarkan hasil analisis ini menggunakan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai R squer sebesar 0,818 atau 81,8% dari nilai tersebut. Maka terlihat bahwa produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 81,8% sedangkan sisanya sebesar 18,2% yang di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Lanjutan Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

9.	Achmad Jihan Qurotul Aien (2023)	Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (studi pada puskesmas sukodadi lamongan)	Penelitian ini menggunakan sampel 269 populasi dengan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan alat untuk menguji hipotesis adalah uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f.	Berdasarkan hasil analisis ini, Hasil penelitian berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan jasa (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, untuk variabel fasilitas (X2) juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan uji F diperoleh Fhitung sebesar 37,843 > Ftabel sebesar 2,73 Sehingga teruji secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan jasa (X1) dan fasilitas (X2). Variabel yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan jasa yang memiliki nilai sebesar 0,262.
----	----------------------------------	--	---	--

Sumber : Data Diolah (2023).

## 2.2 LANDASAN TEORI

### 2.2.1 Konsep Pemasaran

Pemasaran adalah seluruh kegiatan menyeluruh, terpadu, dan terencana, yang dilakukan oleh sebuah organisasi dan institusi dalam melakukan usaha agar mampu mengakomodir permintaan pasar dengan cara menciptakan produk bernilai jual, menentukan harga, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan saling bertukar tawaran yang bernilai bagi konsumen, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Secara sederhana, definisi pemasaran lebih di identikan dengan proses pengenalan produk atau servis kepada konsumen yang potensial. Aspek-aspek untuk pemasaran ini meliputi periklanan, *public relation*, promosi dan penjualan. Menurut Sumarwan, (2015:17) dalam Meithiana, I. (2019:4) pemasaran

adalah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa tersebut, sehingga terjadi transaksi atau penukaran antara produsen dengan konsumen.

Menurut Philip Kotler (2000) dalam Meithiana, I. (2019:3) menyatakan bahwa definisi pemasaran ada dua, yaitu definisi sosial dan manajerial. Manajerial didalamnya individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain. Untuk menerapkan definisi tersebut, kita akan membahas istilah-istilah penting berikut ini: kebutuhan, keinginan, dan permintaan, produk, dan jasa, nilai, kepuasan, dan kualitas, pertukaran, relasional dan pasar. Sedangkan definisi manajerial (pemasaran) adalah proses perencanaan dan menjalankan konsep, harga, promosi serta distribusi sejumlah barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang mampu memuaskan tujuan individu dan organisasi.

Menurut Sunyoto, (2012:217) dalam Meithiana, I. (2019:4) Pemasaran merupakan suatu proses manajerial yang memanasifestasikan sendiri dalam program yang dirumuskan secara seksama untuk memperoleh tanggapan yang diinginkan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pemasaran terjadi atau dimulai jauh sejak sebelum barang-

barang di produksi. Keputusan-keputusan dalam pemasaran itu harus dibuat untuk menentukan produk serta pasarnya, penentuan harga, dan kegiatan promosi. Kegiatan pemasaran tidak hanya berupa pertukaran berupa uang, tapi mencakup distribusi sejumlah ide maupun jasa yang dapat memberikan kebutuhan dan kepuasan kepada individu dan organisasi.

## **2.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa**

### **2.2.2 1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun, dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah di terima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan,

pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:681) dalam Meithiana, I. (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011:65) dalam Meithiana, I. (2019:62) *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius

oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

#### **2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) dalam Meithiana, I. (2019:63) Terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

a. Berwujud (*tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santu (*courtesy*).

e. Empati (*emphaty*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

## 2.2.3 Fasilitas

### 2.2.3.1 Pengertian fasilitas

Menurut Tjiptono., *et al* (2016:118) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Menurut Kotler., *et al* (2016:58) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

### 2.2.3.2 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono., *et al* (2016:92) unsur - unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas adalah:

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai orang atau yang melihatnya.

2. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

### 3. Perlengkapan / Perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berbiaya berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

### 4. Tata Cahaya

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

### 5. Warna

Warna dapat mengerakkan perasaan dan emosi warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan rileks, mengurangi kecelakaan.

### 6. Pesan-Pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terikat dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda untuk maksud tertentu.

## **2.2.4 Kepuasan Pasien**

### **2.2.4.1 Pengertian kepuasan**

Kepuasan pasien dalam melakukan suatu kunjungan kadang kala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan

pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu perlu dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

#### **2.2.4.2 Manfaat Kepuasan**

Menurut Tjiptono, F., Diana, A. (2019:106), sebagai salah satu ukuran kinerja yang paling populer, realisasi kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat pokok, yakni :

##### **1. Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah**

Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar dengan harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik. Konsumen seperti ini tidak bakal mengorbankan tingkat kualitas yang bisa di terima

(*acceptable quality level*) hanya semata-mata untuk penghematan biaya tertentu yang tidak begitu signifikan.

## **2. Manfaat ekonomik retensi pelanggan dibanding penjaringan pelanggan secara terus-terusan.**

Sejumlah riset menyimpulkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau memprospek pelanggan baru. Secara umum, biaya mempertahankan pelanggan lebih murah 4 sampai 6 kali lipat dibandingkan biaya mencari pelanggan baru ini dikarenakan komponen biaya mencari pelanggan baru meliputi sejumlah hal, seperti biaya iklan, biaya “mendidik” pelanggan agar lebih memahami sistem dan prosedur layanan perusahaan, biaya memahami kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan baru, biaya meyakinkan pelanggan agar bersedia beralih dari pemasok sebelumnya (dalam beberapa kasus, ini termasuk memberikan diskon dan penawaran yang lebih menarik dibandingkan pesaing), dan seterusnya.

## **3. *Customer lifetime value***

Sudah banyak study yang melontarkan bahwa loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang relatif lama berpotensi menghasilkan anuitas pendapatan yang jauh lebih besar daripada pembelian individual. *Konsep customer lifetime value (CLV)* pada

prinsipnya mengacu pada “*discounted future stream of profits the customer generates over the life of its relationship*”. Singkat kata, CLV merupakan keterkaitan antara nilai yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dan nilai yang diberikan pelanggan kepada perusahaan selama periode relasi diantara keduanya.

#### **4. Daya persuasif gethok tular (*word of mouth and word of mouse*)**

Banyak industri (terutama sektor jasa), pendapat atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih positif dan kredibel ketimbang iklan. Pelanggan yang tidak puas bisa mempengaruhi sikap dan penilaian negatif rekan atau keluarganya terhadap barang dan jasa perusahaan. Apalagi ada kecenderungan bahwa lebih besar kemungkinan seorang pelanggan yang tidak puas menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain ketimbang pelanggan yang puas menyampaikan pengalaman positifnya.

#### **5. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan**

Program kepuasan pelanggan relatif mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Akan tetapi, hasilnya bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa

depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

#### **2.2.4.3 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan**

Di samping itu, fokus riset kepuasan pelanggan juga diarahkan pada pemahaman atas proses-proses kognitif, seperti konfirmasi atas diskonfirmasi ekspektasi pelanggan. Tampaknya perspektif ini yang hingga saat ini lebih mendominasi wacana dan penelitian kepuasan pelanggan dibandingkan upaya menelusuri karakteristik demografis pelanggan.

Menurut Tjiptono, F., Diana, A. (2019:135), Sejumlah teori melandasi studi yang berusaha menjelaskan pengaruh ekspektasi dan diskonfirmasi terhadap *perceived product performance*. Beberapa di antaranya adalah:

##### **1. *Contrast theory***

Teori ini mengasumsikan bahwa apabila kinerja aktual tidak bisa menyamai ekspektasi produk, maka efek kejutan (*surprise effect*) kontras antara ekspektasi dan hasil akan menyebabkan konsumen melebih-lebihkan kesenjangan tersebut. Secara umum, persepsi terhadap kinerja produk bakal lebih meningkat dalam kasus diskonfirmasi positif, dan semakin menurun pada situasi konfirmasi negatif.

##### **2. *Assimilation-contrast theory***

Teori ini berkeyakinan bahwa terdapat ambang penerimaan dan penolakan (*latitude of acceptance and latitude of rejection*)

dalam persepsi setiap individu. Apabila perbedaan antara ekspektasi dan kinerja relatif kecil dan masuk dalam ambang penerimaan konsumen tertentu, maka ia cenderung akan mengasimilasikan rating produk tersebut ke dalam ekspektasinya.

### **3. *Cognitive dissonance theory***

Teori ini menegaskan bahwa diskonfirmasi ekspektasi menciptakan kondisi disonansi atau tidak nyaman psikologis. Dalam konteks evaluasi kinerja produk, apabila ada gap antara ekspektasi dan kinerja produk, konsumen berkemungkinan merasakan ketegangan psikologis dan berusaha menekannya dengan jalan mengubah persepsinya terhadap produk bersangkutan.

### **2. *Generalized negativity theory***

Menurut teori ini, diskonfirmasi ekspektasi dalam bentuk apapun (baik dikonfirmasi positif maupun negatif) akan dipersepsikan konsumen sebagai sesuatu yang kurang menyenangkan dibandingkan konfirmasi ekspektasi. Diskonfirmasi cenderung berpengaruh negatif terhadap evaluasi produk.

### **3. *Hypothesis testing theory***

Teori ini berusaha menjelaskan secara kognitif pengaruh ekspektasi terhadap penilaian produk. Konsumen cenderung mengkonfirmasi ekspektasinya manakala diekspos dengan informasi produk seperti pengalaman atau bukti produk.

#### 2.2.4.4 Indikator kepuasan Pasien

Menurut Umar dalam Meithiana, I. (2019:82) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, saat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Tjiptono, (2012:301) dalam Meithiana, I. (2019:90) kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Indikator-indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2009) dalam Meithiana, I. (2019:92) yakni :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Berdasarkan pengertian kepuasan konsumen yang diutarakan para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat tingginya kepuasan pelanggan terhadap sesuatu yang telah di korbakan pelanggan dengan apa yang dia dapatkan. Komponen kepuasan mempunyai kesamaan harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan

perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

#### **2.2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan jasa dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap**

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan Puskesmas. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, kepuasan pasien menjadi faktor krusial dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas puskesmas yang memadai akan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

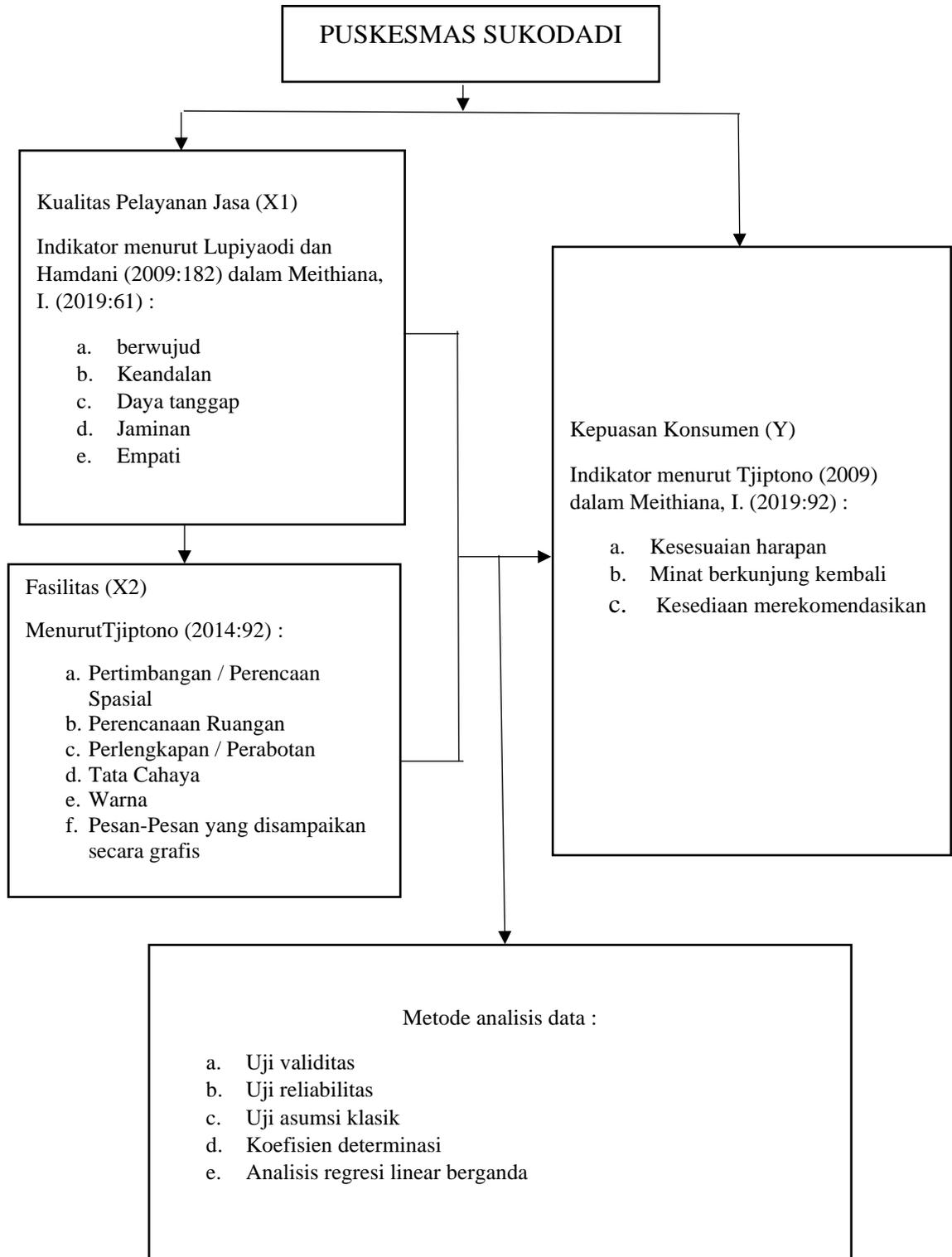
Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2017:60) bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas pelayanan jasa, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa (X1), fasilitas (X2), kepuasan pasien (Y). Dari variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas akan menentukan tingkat kepuasan pasien, artinya semakin berkualitas pelayanan dan fasilitas yang di rasakan oleh pasien akan meningkatkan kepuasan pasien dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien pada puskesmas sukodadi lamongan. Kepuasan pasien berpengaruh dalam pelayanan yang ada pada Puskesmas. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:63), menyatakan bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga variabel kualitas pelayanan jasa dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.
2. Diduga variabel kualitas pelayanan jasa dan Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.
3. Diduga variabel Kualitas pelayanan jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Sukodadi Lamongan.