# TESIS

# Pengaruh *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018

**QANIZAH AMALIAH AGUS A.N**
**P1806216030**

**MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**
**PASCASARJANA UNIVERSITAS HASANUDDIN**
**TAHUN 2019**

Optimization Software:
www.balesio.com

# Pengaruh *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018

Tesis

Sebagai Salah Satu Syaarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi**

Kesehatan Masyarakat

Disusun dan diajukan oleh:

**QANIZAH AMALIAH AGUS A.N**

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA**
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**
**MAKASSAR**
**2019**

Optimization Software:
www.balesio.com

**TESIS**

**PENGARUH *SERVICE EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KELAS B DI KOTA MAKASSAR TAHUN 2018**

Disusun dan diajukan oleh :

**QANIZAH AMALIAH AGUS A.N**
Nomor Pokok : P1806216030

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 07 Mei 2019

MENYETUJUI
KOMISI PENASIHAT

| | |
|---|---|
| **Dr. Syahrir A. Pasinringi MS** | **Prof. Dr. drg. Andi Zulkifli, M.Kes** |
| **Ketua** | **Anggota** |

| | |
|---|---|
| Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat | Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat |
| **Dr. Ridwan M.Thaha, M.Sc** | **Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed** |

Optimization Software:
www.balesio.com

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Qanizah Amaliah Agus Arifin Nu'mang

Nomor Pokok : P1806216030

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan
tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Makassar, Mei 2019

Yang Menyatakan,

Qanizah Amaliah Agus Arifin Nu'mang

Optimization Software:
www.balesio.com

# PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang teah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018". Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa sayang dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih kepada Suami tercinta Andi Mirza Riogi, SE dan ketiga Anak tercinta A. Aisyagita Dzakira Riogi, A. Muh. Arzanka Alfarizqi Riogi dan A. Muh. Arazka Ramadhan Riogi, serta dengan penuh hormat dan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta, Ibunda Dr. Ir.Hj.A.Majdah Muhyiddin Zain, M.Si dan Ayahanda Ir. H. Agus Arifin Nu'mang, MS serta keluarga besar atas segala dukungan, doa, kesabaran, pengorbanan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada bapak Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS selaku pembimbing I dan bapak Prof. Dr. drg. Andi Zulkifli, M.Kes selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus nghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

u Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA, selaku Rektor niversitas Hasanuddin.

Optimization Software:
www.balesio.com

2. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin, M.Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
4. Bapak Dr. Ridwan Mochtar Thaha, M.Sc., selaku ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Dr. dr. H. Noer Bachry Noor, M.Sc, Ibu Dr. Fridawaty Rivai, SKM., MARS dan ibu Dr. drg. Nurshanty S. Andi Sapada, MSc selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan kritikan yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh dosen dan staf Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan pengetahuan.
7. Seluruh staf RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Kota Makassar dan RSUD Labuang Baji, atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan MARS yang tanpa hentinya memberikan semangat yang luar biasa.
9. Sahabat BFF, GT, Eka dan Nila yang selalu menjadi penghibur.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Makassar, Mei 2019

Qanizah Amaliah Agus A.N

Optimization Software:
www.balesio.com

## ABSTRAK

**Qanizah Amaliah Agus A.N**. *Pengaruh Service Experience terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018* (Dibimbing oleh **Syahrir A. Pasinringi** dan **Andi Zulkifli** ).

*Service Experience* sebagai kesan atau persepsi yang tercipta selama pelanggan mengkonsumsi produk atau jasa layanan. Pengalaman layanan tersebut dipengaruhi oleh *clues* yang bersifat sensoris maupun emosional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dan perbedaan *Service Experience* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan pendekatan *Cross sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* sehingga sampel pada penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap yang berjumlah 379 responden.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh variabel *Service Experience* terhadap kepuasan pasien (p=0,001), ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Functional Clues* terhadap kepuasan pasien (p=0,001), ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Mechanic Clues* terhadap kepuasan pasien (p=0,001), ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Humanic Clues* terhadap kepuasan pasien (p=0,001). *Humanic Clues* merupakan dimensi dalam variabel *Service Experience* yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (0,705) di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.

Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar agar agar tetap memperhatikan faktor yang mempengaruhi *service experiance* khusunya variabel yang mempengaruhi di setiap rumah sakit, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu dan kinerja rumah sakit.

**Kata Kunci**: Service Experience, Functional Clues, Kepuasan Pelanggan, Mechanic Clues, Humanic Clues

Optimization Software:
www.balesio.com

## ABSTRACT

**Qanizah Amaliah Agus A.N**. *The Effect of Service Experience on Patient's Satisfaction in Regional General Hospital of Class B in Makassar City* (Supervised **Syahrir A. Pasinringi** and **Andi Zulkifli**).

Service Experience is an impression or perception that is formed as long as customers consume a product or service. The experience of these services is affected by clues that are both sensory and emotional. This study aims to analyze the impact and differences in service experience on patients' satisfaction in Regional Public Hospital of Class B in Makassar City.

The type of research conducted is quantitative research using observational studies with a cross sectional approach. The sampling using stratified random sampling so that the sample in this study were patients who were undergoing treatment at the Inpatient Installation which amounted to 379 respondents.

The results showed that there was a Service Experience variables impact on patients' satisfaction (p = 0.001), a Functional Clues impact on patients' satisfaction (p = 0.001), Mechanic Clues impact on patients' satisfaction (p = 0.001), and Humanic Clues impact on patients' satisfaction (p = 0.001). Humanic Clues was the dimension in Service Experience variables that has the greatest impact on patients' satisfaction (0.705) in Inpatient Installation of Class B Regional Public Hospital in Makassar City in 2018.

It is recommended to the hospital management to keep pay attention to the factors that affect service experience, especially the variables that affect each hospital, in order to improve patient satisfaction so as to improve the quality and performance of the hospital.

**Keywords**: Service Experience, Functional Clues, Patient Satisfaction, Mechanic Clues, Humanic Clues

Unit Penelitian Pengabdian & Jurnal Internasional
01/04/19

Optimization Software:
www.balesio.com

# DAFTAR ISI

SAMPUL ..... i

HALAMAN PENGAJUAN ..... ii

LEMBAR PENGESAHAN ..... iii

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS ..... iv

PRAKATA ..... v

ABSTRAK ..... vii

ABSTRACT ..... viii

DAFTAR ISI ..... ix

DAFTAR TABEL ..... xii

DAFTAR GAMBAR ..... xxiii

DAFTAR LAMPIRAN ..... xxiv

DAFTAR SINGKATAN ..... xxv

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

A. Latar Belakang ..... 1

B. Kajian Masalah ..... 7

C. Rumusan Masalah ..... 11

D. Tujuan Penelitian ..... 13

E. Manfaat Penelitian ..... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 16

A. Tinjauan umum tentang *Patient Experience* (Pengalaman Pasien) .. 16

B. Tinjauan umum tentang kepuasan Pasien ..... 23

njauan Umum Tentang Hubungan *Service Experience* dengan
san Pasien ..... 29

atriks Penelitian Terdahulu ..... 32

Optimization Software:
www.balesio.com

E. Kerangka Teori Penelitian ..... 39
F. Mapping Teori ..... 40
G. Kerangka Konsep Penelitian ..... 41
H. Hipotesis Penelitian ..... 42
BAB III METODE PENELITIAN ..... 50
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian ..... 50
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian ..... 51
C. Populasi Dan Sampel Penelitian ..... 51
D. Pengumpulan Data ..... 55
E. Uji Validitas Dan Reliabilitas ..... 56
F. Pengolahan Dan Analisis Data ..... 63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 67
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 67
B. Hasil Penelitian ..... 75
1. Karakteristik Responden ..... 75
2. Analisis Univariat ..... 79
3. Analisis Bivariat ..... 93
4. Analisis Multivariat ..... 162
C. Pembahasan ..... 166
D. Keterbatasan Penelitian ..... 195
E. Implikasi Manajerial ..... 196
BAB V PENUTUP ..... 199
esimpulan ..... 199
aran ..... 201
R PUSTAKA ..... 203

Optimization Software:
www.balesio.com

LAMPIRAN ..... 207

Optimization Software:
www.balesio.com

# DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulsel, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel dan RSUD Kota Makassar Tahun 2015-2017 .....6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....32
Tabel 3 Mapping Teori Penelitian .....40
Tabel 4 Definisi Konseptual dan Operasional .....45
Tabel 5 Distribusi Jumlah Populasi Penelitian di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulsel, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel dan RSUD Kota Makassar Tahun 2017 .....52
Tabel 6 Jumlah sampel Masing-masing Subpopulasi Penelitian.....54
Tabel 7 Validitas Item pernyataan Kuesioner Penelitian .....57
Tabel 8 Hasil Uji Validitas *Functional Clues, Mechanic Clues, Humanic Clues* dan Kepuasan Pasien .....57
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....63
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Karakteristik Umum Responden Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....75
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Karakteristik Umum Responden Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....77
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar.....80
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar .....81

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Responden tentang dimensi *Functional Clues* pada Variabel Pengalaman Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar tahun 2018.....84
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Responden tentang dimensi *Mechanic Clues* pada Variabel Pengalaman Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar tahun 2018.....86
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Responden tentang dimensi *Mechanic Clues* pada Variabel Pengalaman Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar tahun 2018.....88
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Responden tentang Variabel Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar tahun 2018.....90
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018.....93
Tabel 19 Perbandingan Distribusi Frekuensi Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....94
Tabel 20 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Experience* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....95
Tabel 21 Perbandingan Distribusi Frekuensi Variabel *Service Experience* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....95
Tabel 22 Distribusi Frekuensi *Service Experience* Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....96
23 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Service Experience* Berdasarkan Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap

Optimization Software:
www.balesio.com

di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....97
Tabel 24 Distribusi Frekuensi *Service Experience* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....98
Tabel 25 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Service Experience* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....99
Tabel 26 Distribusi Frekuensi *Service Experience* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....100
Tabel 27 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Service Experience* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....101
Tabel 28 Distribusi Frekuensi *Service Experience* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....102
Tabel 29 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Service Experience* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....103
Tabel 30 Distribusi Frekuensi *Service Experience* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....104
Tabel 31 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Service Experience* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....104

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 32 Distribusi Frekuensi Dimensi *Functional Clues* pada Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....105
Tabel 33 Perbandingan Distribusi Frekuensi Dimensi *Functional Clues* pada Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 106
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Variabel *Functional Clues* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....107
Tabel 35 Perbandingan Distribusi Frekuensi Dimensi *Functional Clues* pada Variabel *Service Experience* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....107
Tabel 36 Distribusi Frekuensi *Functional Clues* Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....108
Tabel 37 Perbandingan Distribusi Frekuensi Perbandingan *Functional Clues* Berdasarkan Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....109
Tabel 38 Distribusi Frekuensi *Functional Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....110
Tabel 39 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Functional Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....110

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 40 Distribusi Frekuensi *Functional Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....111
Tabel 41 Perbandingan Distribusi Frekuensi Dimensi *Functional Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....112
Tabel 42 Distribusi Frekuensi *Functional Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....113
Tabel 43 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Functional Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....113
Tabel 44 Distribusi Frekuensi *Functional Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....114
Tabel 45 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Functional Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....115
Tabel 46 Distribusi Frekuensi Dimensi *Mechanic Clues* pada Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....116
Tabel 47 Perbandingan Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Kategori Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....117

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 48 Distribusi Frekuensi Dimensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....118
Tabel 49 Perbandingan Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....118
Tabel 50 Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....119
Tabel 51 Perbandingan Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....120
Tabel 52 Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....121
Tabel 53 Perbandingan Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....122
Tabel 54 Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....123
Tabel 55 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....123
6 Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....124

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 57 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....125
Tabel 58 Distribusi Frekuensi *Mechanic Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....126
Tabel 59 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Mechanic Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....127
Tabel 60 Distribusi Frekuensi Dimensi *Humanic Clues* pada Variabel *Service Experience* Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....128
Tabel 61 Distribusi Perbandingan Frekuensi Perbandingan *Humanic Clues* Berdasarkan Kategori Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....129
Tabel 62 Distribusi Frekuensi Variabel *Humanic Clues* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....130
Tabel 63 Distribusi Perbandingan Frekuensi Perbandingan *Humanic Clues* Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....130
Tabel 64 Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....131
5 Perbandingan Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji,

Optimization Software:
www.balesio.com

RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....132
Tabel 66 Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....133
Tabel 67 Perbandingan Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....133
Tabel 68 Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....134
Tabel 69 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Humanic Clues* Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....135
Tabel 70 Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....136
Tabel 71 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Humanic Clues* Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....137
Tabel 72 Distribusi Frekuensi *Humanic Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....138
Tabel 73 Distribusi Frekuensi Perbandingan *Humanic Clues* Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....138

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 74 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....140
Tabel 75 Perbandingan Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelompok Umur Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....141
Tabel 76 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....142
Tabel 77 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....143
Tabel 78 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....144
Tabel 79 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Pekerjaan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018.....145
Tabel 80 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....146
Tabel 81 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Penghasilan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....146
2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....147

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 83 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pembayaran Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....148
Tabel 84 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....149
Tabel 85 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....150
Tabel 86 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....151
Tabel 87 Distribusi Frekuensi Perbandingan Kepuasan Pasien Berdasarkan Kelas Perawatan Responden pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 .....152
Tabel 88 Analisis Crosstabulation Variabel Independen dan Variabel Dependen pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kelas B Kota Makassar Tahun 2018 .....153
Tabel 89 Analisis Perbandingan Crosstabulation Variabel Independen dan Variabel Dependen pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Haji, RSUD Labuang Baji dan RSUD Kota Makassar Tahun 2018 154
Tabel 90 Pengaruh *Service Experience* terhadap kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....156
Tabel 91 Pengaruh *Functional Clues* terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....157

Optimization Software:
www.balesio.com

Tabel 92 Pengaruh *Mechanic Clues* terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....159
Tabel 93 Pengaruh *Humanic Clues* terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018.....161
Tabel 94 Perbandingan nilai Sig. pada Tabel Anova untuk Uji Pengaruh Variabel/Dimensi *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kelas B di Kota Makassar .....162
Tabel 95 Pengaruh *Service Experience* secara simultan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kelas B di Kota Makassar Tahun 2018 .....163
Tabel 96 Perbandingan nilai Standar Coefficient (Beta) untuk Uji Kekuatan Pengaruh Variabel/Dimensi *Service Experience* terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kelas B di Kota Makassar .....166

Optimization Software:
www.balesio.com

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1  Kajian Masalah Penelitian .....10

Gambar 2 Kerangka Teori Penelitian .....39

Gambar 3 Kerangka Konsep Penelitian .....41

Gambar 4 Bagan Rancangan Penelitian .....50

Optimization Software:
www.balesio.com

# DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....207

Lampiran 2 Output Spss .....215

Lampiran 3 Surat-Surat Penelitian .....224

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....227

Optimization Software:
www.balesio.com

# DAFTAR SINGKATAN

| Singkatan | Keterangan |
|---|---|
| AC | *Air Conditioner* |
| Anova | *Analysis of Variance* |
| BLUD | Badan Layanan Umum Daerah |
| BOR | *Bed Occupancy Rate* |
| BPJS | Badan Penyelenggara Jaminan Sosial |
| BPJS Non PBI | Peserta BPJS Bukan Penerima Bantuan Iuran |
| BPJS PBI | Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran |
| IGD | Instalasi Gawat Darurat |
| ICU | *Intensive Care Unit* |
| IRT | Ibu Rumah Tangga |
| Jamkesmas | Jaminan Kesehatan Masyarakat |
| KTP | Kartu Tanda Penduduk |
| LOS | *Length of Stay* |
| RS | Rumah Sakit |
| RSUD | Rumah Sakit Umum Daerah |
| SJSN | Sistem Jaminan Sosial Nasional |
| SDM | Sumber Daya Manusia |
| SPM | Standar Pelayanan Minimum |
| SK | Surat Keputusan |

Optimization Software:
www.balesio.com

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor penentu bagi kesejahteraan sosial. Orang sejahtera bukan saja orang yang memiliki pendapatan atau rumah memadai, melainkan pula orang yang sehat, baik jasmani maupun rohani (Edi Suharto 2007). Dalam mencapai kesejahteraan sosial terutama bidang kesehatan, dibutuhkan fasilitas kesehatan yang memadai. Dalam hal ini, rumah sakit memegang peranan yang penting karena rumah sakit adalah lembaga penyedia fasilitas kesehatan di masyarakat.

Dalam era perkembangan ekonomi dan globalisasi seperti saat ini turut berpengaruh pada bidang perumahsakitan. Seiring dengan perkembangan tersebut, banyak rumah sakit baru yang berdiri. Banyaknya rumah sakit baru akan menjadi tantangan bagi rumah sakit lain untuk tetap menjaga kredibilitasnya. Bagus tidaknya sebuah kredibilitas rumah sakit tergantung kepada pemberian pelayanan dari rumah sakit kepada pasiennya (Rizki 2015). Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada asas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya (Tjiptono 2000)

Optimization Software:
www.balesio.com

Selain sebagai indikator kredibilitas, layanan yang berkualitas dibutuhkan bagi perusahaan untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan (Hosang 2016). Begitu juga untuk industry perumahsakitan, layanan yang berkualitas bagi pasien dibutuhkan untuk tetap dapat bersaing diantara rumah sakit lain yang terus tumbuh melebihi kebutuhan yang ada. Pendapat tersebut sejalan dengan Setiawan (2016), bahwa rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berfokus pada pelanggan agar dapat mewujudkan kepuasan serta mampu bertahan pada persaingan. Pada akhirnya, menurut Ferdinan (dalam Nurlitasari, 2016) konsep bisnis layanan kesehatan masa depan cenderung memiliki karakter *technology intensive, heavy information technology, knowledge intensive* dan *capital intensive.* Dengan kata lain, manajemen rumah sakit hendaknya melakukan berbagai perubahan dalam berbagai ketersediaan jenis jasa layanan, ketersediaan sumber daya manusia, mutu pelayanan maupun biaya pelayanan, sehingga tercipta berbagai perubahan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen rumah sakit.

Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Selain itu, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Zeithaml 2013). Menurut

Optimization Software:
www.balesio.com

Dengan kata lain bahwa kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Menurut Cadotte, Woodruff dan Jenkins (1987) dalam (Giese & Cote 2002) bahwa kepuasan pelanggan adalah konseptualisasi perkembangan perasaan dari evaluasi pengalaman. Hal ini sejalan dengan pandangan Westbrook dan Reilly (1983) bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang diberikan oleh dan terkait dengan produk atau layanan tertentu yang ditawarkan. Tanggapan emosional tersebut dipicu oleh proses evaluasi kognitif dimana persepsi terhadap suatu objek, tindakan atau kondisi dibandingkan dengan nilai-nilai seseorang yang bergantung pada kebutuhan atau keinginan pelanggan (Giese & Cote 2002).

Kepuasan konsumen dalam hal ini pasien merupakan hal yang mutlak untuk dapat diraih agar dapat bertahan dalam persaingan industry perumahsakitan yang cenderung terus tumbuh melebihi kebutuhan yang ada sehingga menuntut rumah sakit untuk mampu menciptakan kualitas pelayanan yang bermutu secara efektif dan efisien. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia arang dan jasa dengan konsumen, memberikan dasar yang baik

Optimization Software:
www.balesio.com

bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut *(word of mouth)* yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut, artinya pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru melalui pengalaman pasien yang puas (Suryadi 2001)

Terdapat tiga jenis petunjuk *(service clues)* yang mempengaruhi persepsi pada setiap pengalaman layanan yaitu meliputi *Functional Clues* yang terkait mutu pelayanan secara teknis berupa reliabilitas dan fungsionalitas. Hal ini ditafsirkan terutama oleh sirkuit otak sadar dan logis. *Mechanic Clues* yang terkait kondisi lingkungan pelayanan yang melibatkan aspek penglihatan, pemandangan, penciuman/bau dan rasa serta penampilan fisik atau dapat dianggap sebagai petunjuk yang dipancarkan oleh benda-benda. Oleh karena itu, *mechanic clues* mempengaruhi secara langsung pengalaman pasien dan sangat karena langsung dialami (Bhandari 2017)

*Humanic Clues* yang terkait perilaku dan penampilan pemberi layanan, misalnya cara berbicara dan bahasa tubuh, intonasi suara, tingkat antusiasme dan kepantasan berpakaian dan humanika (petunjuk yang dipancarkan oleh orang). *Clues* ini adalah paling menonjol untuk organisasi padat karya seperti halnya rumah akit (Bhandari 2017). Kedua *clues* yang terakhir ini merangsang

Optimization Software:
www.balesio.com

sirkuit emosional otak dan membangkitkan respons afektif (Berry et al. 2006)

Terdapat tiga elemen utama dalam kepuasan yaitu 1) kepuasan konsumen adalah respon (emosional atau kognitif), 2) tanggapan berkaitan dengan focus tertentu (harapan, produk, pengalaman konsumsi, dan lainnya); 3) respons yang terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah memilih dan berdasarkan akumulasi pengalaman dan lainnya) (Giese & Cote 2002)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan publik di bidang kesehatan. Sebagai institusi pelayanan publik, rumah sakit diwajibkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang telah ditetapakan sesuai dengan Kepmenkes no 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit.

Seluruh rumah sakit pemerintah merupakan organisasi yang bersifat *non-profit.* Walaupun muncul perkembangan baru seperti menjadi perusahaan jawatan, lembaga teknis daerah, UPT daerah, ataupun rumah sakit swadana, secara praktis rumah sakit pemerintah bukan berubah menjadi lembaga pencari keuntungan.

RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar merupakan rumah sakit milik pemerintah kelas B yang telah terakreditasi dan asing-masing memiliki jumlah kunjungan yang tinggi dan enerima pasien rujukan dari berbagai daerah. Rumah sakit

Optimization Software:
www.balesio.com

tersebut juga merupakan pusat rujukan regional sehingga dapat menerima pasien dari luar wilayah Kota Makassar.

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan dimana pasien dan petugas medis berinteraksi dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitive perihal kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Suryawati *et al* 2006).

Sesuai amanat Kepmenkes nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar telah melakukan survey kepuasan di Instalasi Rawat Inap selama 3 tahun terakhir. Survey tersebut menunjukkan tingkat kepuasannya belum memenuhi standar Kepmenkes nomor 129 tahun 2008 tentang SPM dengan standar minimal kepuasan pasien pada instalasi rawat inap sebesar ≥90%.

**Tabel 1 Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulsel, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel dan RSUD Kota Makassar Tahun 2015-2017**

| Rumah Sakit | Kepuasan Pasien Rawat Inap | | | Rata-rata Kepuasan Pasien | Standar |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2015 | 2016 | 2017 | | |
| RSUD Haji | 71,28% | 82,67% | 93,79% | 82,53% | |
| RSUD Labuang Baji | 65,3% | 78,5% | 76,8% | 73,5% | **≥90** |
| RSUD Kota | - | - | 79,67% | 79,67% | |

*umber: Data Sekunder*

Optimization Software:
www.balesio.com

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa survey kepuasan yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar pada tahun 2015-2017 menunjukkan rata-rata kepuasan masing-masing sebesar 82,53%, 73,5% dan 79,67%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien belum mencapai standar. Berdasarkan masalah penelitian tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk melihat pengaruh *service experience* terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di 3 rumah sakit yaitu RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar.

## B. Kajian Masalah

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya pada latar belakang bahwa kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar masih rendah dibandingkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kepmenkes nomor 129 tahun 2008.

Untuk dapat mempertahankan pasien lama dan menarik pasien baru, dibutuhkan cara untuk memperbaiki layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Hal tersebut karenakan kepuasan pasien merupakan hal yang mutlak untuk apat diraih agar dapat bertahan dalam persaingan industry

Optimization Software:
www.balesio.com

perumahsakitan yang cenderung terus tumbuh melebihi kebutuhan yang ada (Yulianti. 2017)

Pengalaman pelanggan adalah topik yang semakin penting karena adanya perubahan besar dalam komposisi industri di negara maju dan kemajuan teknologi yang memungkinkan konsumen untuk membuat penilaian mereka segera dan dikenal luas (melalui media sosial seperti Facebook dan twitter). Secara umum, layanan memiliki tiga karakteristik yang saling terkait yang membuat mereka sangat layak untuk diteliti oleh para ahli organisasi termasuk - 1) kompleksitas yang timbul dan keragaman serta ketidakpastian kebutuhan konsumen dan waktu dari kebutuhan tersebut, 2) kesulitan mengevaluasi kualitas layanan karena intangibility yang ada, dan 3) kebutuhan untuk menghasilkan layanan dengan konsumen (Vogus & Mcclelland 2015)

Kepuasan pasien akan terbentuk karena adanya kesan yang dirasakan konsumen atas layanan atau produk yang digunakan. Kesan atau persepsi merupakan hasil dari adanya stimulus yang diterima oleh penginderaan pasien. Pasien akan mendapatkan kepuasan apabila pasien mendapatkan kesan baik atas pelayanan yang diterimanya.

Selain karena persepsi, kepuasan pasien juga ditentukan eh *service experience* (Sc & D 2015) . Pengalaman yang terjadi

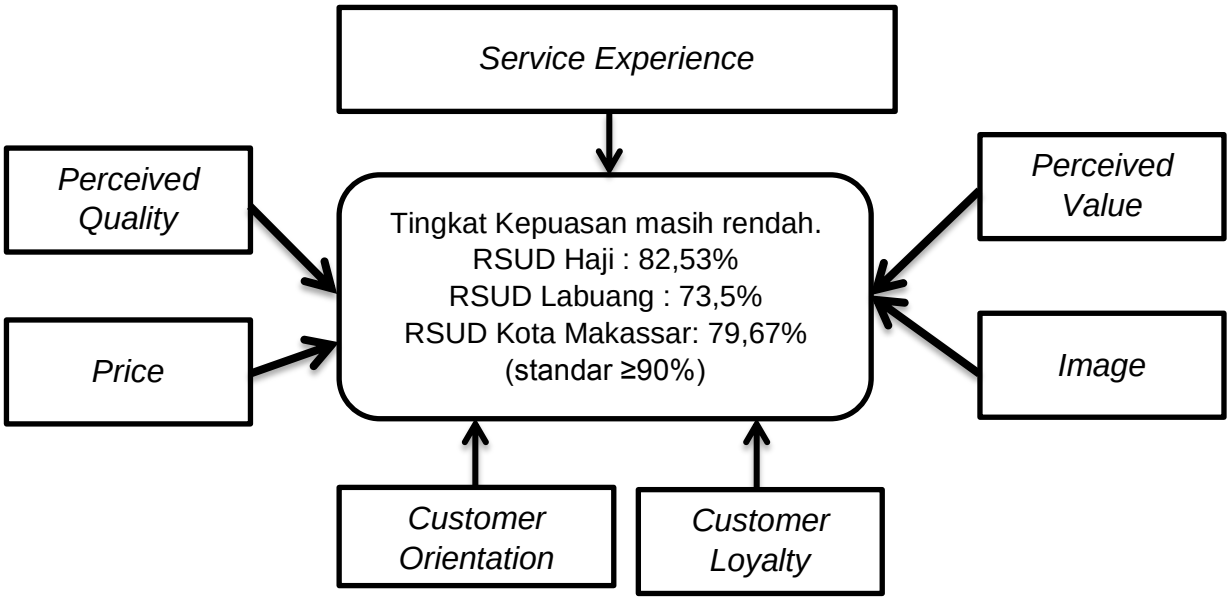
Optimization Software:
www.balesio.com

pada pasien akan berpengaruh terhadap kepuasan karena pengalaman akan menghasilkan persepsi, baik yang bersifat rasional maupun emosional dan berpengaruh terhadap kepuasan (Berry, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan sangat dipengaruhi oleh *Service Experience* ( Guo, 2012; Khan, Jain & Rahman, 2015; Maklan & Klaus, 2011;Yulianti, 2017). (Tseng, M.M., Qinhai, M. 1999) menyatakan bahwa *service experience* dapat memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Sedangkan (Haeckel, S.H., Carbone 2003) dan (Berry et al. 2006) menyatakan bahwa petunjuk *(service clues)* mempengaruhi kepuasan melalui persepsi yang terbentuk pada setiap pengalaman layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan kajiannya pada kepuasan pasien pada hubungannya dengan pengalaman layanan. Objek penelitian pada penelitian ini adalah pasien pada tiga rumah sakit kelas B di Kota Makassar, yaitu RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar.

Optimization Software:
www.balesio.com




**Gambar 1 Kajian Masalah Penelitian, Modifikasi Teori menurut (Berry et al. 2006); (Parasuraman, Et 1988); (Zeithaml 2013) (Li 2013); (Cronin, J. Joseph 1992); Woodside et al, 1989 dalam (Meesala & Paul 2016); (Kisang Ryu, Hye-Rin Lee 2012); (Kaura 2012); (Bendapudi, N and Leone 2003); (Činjarević et al. 2015)**

Menurut Leonard L. Berry, Wall & Carbone (2006) menyatakan bahwa setiap pengalaman yang terjadi pada setiap interaksi akan berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan dibangun melalui persepsi yang meliputi tiga dimensi yang dikenal sebagai *Service Clues* meliputi *Functional Clues, Mechanic Clues* serta *Humanic Clues.* Selain itu, Bendapudi et al (2003) menyebutkan bahwa terdapat dimensi lain dalam *Service Experience* yaitu: *Clues in People, Clues in Collaborative* dan *Clues in Tangible.*

Parasuraman et al, 1988 dalam Li (2013) mendefinisikan *Perceived Quality* sebagai keadaan dimana pelanggan membandingkan antara dan persepsi mereka tentang kinerja sebuah pelayanan dengan annya. Zeithaml (1988) dalam Li (2013) menyatakan bahwa

Optimization Software:
www.balesio.com

kualitas yang dirasakan adalah penilaian superioritas oleh pelanggan tentang keunggulan keseluruhan produk. Kualitas pelayanan dianggap sebagai penentu utama kepuasan pelanggan. (Cronin, J. Joseph 1992).

*Image* (citra) didasarkan pada keyakinan pelanggan tentang merk dan hubungannya dengan ingatan serta dipengaruhi oleh persepsi. *Image* merupakan keseluruhan kesan yang tersisa di benak pelanggan dan juga digambarkan sebagai pengetahuan individu terhadap karakteristik produk tertentu yang diidentifikasi sebagai produk yang berbeda dengan produk lainnya (Li, 2013).

*Price* (harga) merupakan antesenden yang penting terhadap kepuasan pelanggan (Kaura 2012). Harga digunakan sebagai salah satu indikator kualitas produk dan menentukan kepuasan yang lebih tinggi (Virvilaite et al. 2009).

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *functional clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar)?

   Adakah pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *mechanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum

Optimization Software:
www.balesio.com

Daerah Kelas B di Kota Makassar di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar)?

3. Adakah pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *humanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar)?
4. Dimensi variable *service experience (functional clues, mechanic clues,* dan *humanic clues)* manakah yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar)?
5. Adakah perbedaan *service experience* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar)?

Optimization Software:
www.balesio.com

## D. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dan perbedaan *Service Experience* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar).

### 2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *functional clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar).

b. Menganalisis pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *mechanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar).

c. Menganalisis pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *humanic clues* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji

Optimization Software:
www.balesio.com

Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar).

d. Menganalisis dimensi variabel *service experience (functional clues, mechanic clues* dan *humanic clues)* manakah yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B di Kota Makassar (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar).

## E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit khususnya ilmu pemasaran.

2. Bagi Institusi Rumah Sakit

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi rumah sakit dalam hal perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pasien melalui *service experience*.

3. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat menjadi wadah bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk

Optimization Software:
www.balesio.com

meningkatkan pengetahuan di bidang penelitian khususnya berkaitan dengan pemasaran di rumah sakit.

Optimization Software:
www.balesio.com

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Tinjauan umum tentang *Patient Experience* (Pengalaman Pasien)

### 1. Pengertian *service experience*

*Experience* adalah ketika seorang pelanggan mendapatkan sensasi atau pengetahuan yang dihasilkan dari beberapa tingkat interaksi dengan berbagai elemen yang diciptakan oleh penyedia layanan. *Experience* adalah kejadian yang dialami secata pribadi yang ketika merespon beberapa stimuli. *Experience* adalah pengalaman pribadi atas suatu peristiwa yang memiliki implikasi emosional (Tairat, 2017).

*Service experience* atau pengalaman layanan berasal dari serangkaian interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan. Helkkula (2010) mendefinisikan *service experience* sebagai inti dari sebuah pelayanan yang ditawarkan dan disain pelayanan. Haekel (2003) mendefinisikan service experience sebagai kesan atau persepsi yang tercipta selama pelanggan mengkonsumsi produk atau jasa layanan. Pengalaman layanan tersebut dipengaruhi oleh *clues* yang bersifat sensoris maupun emosional. Berry (2006) mendefinisikan service experienxe sebagai pengalaman pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung ketika menerima layanan. Berry menganggap bahwa layanan merupakan sebuah tindakan, bukan sebuah objek.

Optimization Software:
www.balesio.com

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman layanan adalah sebuah pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan atas layananan yang telah dikonsumsi. Pengalaman tersebut adalah wujud dari sensori yang memiliki implikasi emosional.

**2. Dimensi *service experience***

Kentama menemukan bahwa dalam *service experience* terdapat beberapa dimensi, antara lain:

a. Keadaan lingkungan atau *environement*
b. *Convenience* merupakan kemudahan layanan yang ditawarkan, yan dinilai dari sumber daya waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan oleh pelanggan
c. *Accessibility* berhubungan dengan ketersediaan layanan termasuk dalam hal kecepatan
d. *Utility,* terkait kapabilitas dan estetika
e. *Incentive* termasuk hal yang bersifat materiil maupun non materiil yang digunakan untuk membujuk pelanggan dalam menggunakan layanan
f. *Trust,* merupakan hal mendasar pada interaksi manusia pada setiap layanan.

Berry (2006) berpendapat bahwa pelayanan adalah tujuan dari sebuah perusahan. Dalam memahami *service*

Optimization Software:
www.balesio.com

*experience,* perlu dipahami *clues* yang melekat pada *service experience* dan merubah sebuah layanan kedalam sebuah perasaan. *Clues* didefinisikan sebagai sesuatu pada *service experience* yang dipersepsikan oleh konsumen karena keberadaannya. Contoh dari *clues*, kebersihan lingkungan, rasa dan penampilan makanan, keramahan staf dalam memberikan layanan.

Berry (2006), Heckel (2003) membedakan clues, kedalam tiga kategori:

1) *Functional clues*

   *Functional clues* merupakan besaran yang terkait mutu pelayanan secara teknis, reliabilitas dan fungsional. *Functional clues* dapat dianggap sebagai kompetensi pemberi layanan. *Functional Clues* / petunjuk fungsional merupakan inti dari setiap layanan karena hal tersebut yang membawa pelanggan datang ke suatu pemberi layanan untuk menyelesaikan masalah mereka, atau dengan kata lain melalui petunjuk inilah pemberi layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggannya karena aspek fungsionalitas layanan yang menawarkan solusi inti yang menjadi ekspektasi pelanggan.

2) *Mechanic clues*

Optimization Software:
www.balesio.com

Merupakan kondisi lingkungan pelayanan yang melibatkan aspek penglihatan, pemandangan, penciuman dan rasa atau penampilan fisik institusi pelayanan. *Function Clues* focus pada reliabilitas dari pelayanan, *mechanic clues* fokus pada penampilan sensorik dari pelayanan. Menurut Berry (2006) petunjuk mekanis berasal dari benda mati akan memberikan representasi fisik dari layanan yang tidak berwujud *(intangible).* Pelanggan tidak dapat secara langsung melihat kompetensi pemberi layanan namun dapat melihat petunjuk mekanis yang ada.

*3) Humanic clues*

Merupakan kondisi yang terkait dengan perilaku dan penampilan pemberi layanan, misalkan cara berbicara dan Bahasa tubuh,intonasi suara, tingkat antusiasme dan kepantasan berpakaian. Turkay & Sengul (2014) juga mengatakan bahwa perilaku petugas mempengaruhi kepuasan karena pelanggan mengevaluasi interaksi secara holistic dan persepsi yang timbul selama mendapatkan layanan merupakan kunci penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

Ketiga *clues* tersebut mempunyai peran yang berbeda dalam menciptakan *service experience. Functional clues* menghasilkan *calculative perception of quality*, sedangkan

Optimization Software:
www.balesio.com

*mechanic clues* dan *humanic clues* menghasilkan persepsi emosional dari kualitas (Berry et al. 2006).

Berdasarkan penelitian (Kenttama 2014) yang bertujuan untuk mencari dimensi *Service Experience,* menemukan dimensi sebagai berikut:

a. *Environment* atau keadaan lingkungan
b. *Convenience* merupakan kemudahan layanan yang ditawarkan, yang dinilai dari sumber daya waktu dan tenaga yang harus dikeluarkan oleh pelanggan.
c. *Accessibility* berhubungan dengan ketersediaan layanan termasuk dalam hal kecepatan.
d. *Utility* adalah terkait performance, kapabilitas dan estetika.
e. *Incentive* termasuk hal yang bersifat materiil maupun non materiil yang digunakan untuk ”membujuk” pelanggan dalam menggunakan layanan.
f. *Trust* (kepercayaan), merupakan hal mendasar pada interaksi manusia pada setiap layanan.

Sedangkan studi lain yang dilakukan oleh Berry dan Bendapudi (2003) menemukan bahwa terdapat tiga *clues* yang hampir sama dengan *Functional clues, mechanic clues dan humanic clues,* yang digunakan untuk memberikan pengalaman terbaik pada pelanggan Mayo Clinic. *Clues* tersebut meliputi *Clues in People, Clues in ollaborative* serta *Clues intangible.*

Optimization Software:
www.balesio.com

a. *Clues in people* tentang sikap dan perilaku petugas yang sangat memperhatikan kebutuhan pelanggan.
b. *Clues in Collaborative* terkait kolaborasi yang baik antar professional pemberi pelayanan dalam upaya penyembuhan pasien.
c. *Clues intangible* terkait keadaan lingkungan yang didesain sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan pasien.

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui mengenai harapan pelanggan (Rachmadi 2008). *Patient Expectation*/harapan pasien terkait dengan penilaian kualitas layanan mereka seperti mengenai waktu intervensi perawatan yang membentuk kepuasan pasien (Vogus & Mcclelland 2015).

Sedangkan Menurut (Klaus & Maklan 2012) terdapat dimensi lain dari *service experience* meliputi:

a. *Product experience,* merupakan dimensi yang penekanannya terkait persepsi pelanggan dalam memilih dan membandingkan produk yang ditawarkan.
b. *Outcome focus,* merefleksikan pentingnya pengalaman layanan yang berorientasi pada tujuan atau hasil. Dimensi ini terkait dengan bagaimana mengurangi biaya transaksi pelanggan.

Optimization Software:
www.balesio.com

c. *Moments-of-truth,* dimensi ini disebut juga sebagai ‘momen kebenaran’ yang menekankan pentingnya pemulihan layanan dan fleksibilitas ketika telah terjadi masalah pada pelanggan. Dimensi ini mencakup evaluasi keterampilan interpersonal yang terkait dengan *momen-of-truth* dan pengaruhnya terhadap persepsi pelanggan.

d. *Peace of mind,* menggambarkan penilaian pelanggan terhadap semua interaksi dengan penyedia layanan sebelum, selama dan setelah mendapatkan layanan. Dimensi ini mencakup persepsi yang sangan terkait dengan aspek emosional yang dialami pelanggan selama proses berlangsung.

Menurut Otto & Ritchie (1996) bahwa terdapat dimensi lain dalam *Service Experience* yaitu :

a. *Hedonic* yang meliputi perasaan gembira, kenikmatan dan memorability.

b. *Interaktif* yang terkait bagaimana bertemu orang lain, menjadi bagian dari proses, dan bagaimana memiliki pilihan.

c. *Novelty* yang terkait melarikan diri, melakukan sesuatu yang baru

d. *Comfort,* yang terkait kenyamanan fisik dan relaksasi.

e. *Safety*

*Stimulation*

Optimization Software:
www.balesio.com

## B. Tinjauan umum tentang kepuasan Pasien

### 1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Tjiptono dan Chandra (2005) berpendapat bahwa kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Hosang (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah sebuah perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh.

Krowinski (Radito 2014) mendefinisikan kepuasan pasien adalah evaluasi yang positif dari dimensi pelayanan yang spesifik dan didasari pada harapan pasien dan pelayanan yang diberikan. Menurut Supriyanto (2010) kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien (Supriyanto 2010). Hermanto (2010) berpendapat bahwa kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan interpretasi pasien terhadap pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka seperti kelengkapan sarana dan prasarana, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan

Optimization Software:
www.balesio.com

petugas pada saat memberikan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien adalah keadaan dimana terdapat kesesuaian harapan pasien dengan perlakuan yang diterimanya selama perawatan.

Makna dari kepuasan pasien sebenarnya pada hakekatnya sama dengan kepuasan pelanggan, kareana sama sama dalam usaha memberikan rasa kepuassan kepada konsumen. (Tjiptono 2000) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan atas produk atau jasa yang digunakan. Ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang dirasakan tidak memenuhi dari harapan yang diekspektasikan.

**2. Unsur Penilaian Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Ware 1984) John E. Ware, terdapat beberapa unsur dalam penilaian pelanggan meliputi

a. Sikap Petugas

Cara penyedia layanan berinteraksi secara pribadi dengan pelanggan meliputi perhatian, keramahan, sopan santun, sikap hormat.

b. Kualitas secara teknis

Hal ini menyangkut kompetensi dari pemberi layanan yang menggunakan standar yang tinggi dalam memberikan

Optimization Software:
www.balesio.com

pelayanan. Kualitas secara teknis meliputi ketelitian, akurasi serta menghindari risiko dan kesalahan yang tidak perlu

c. Aksesibilitas

Faktor – faktor yang mempengaruhi dalam pengaturan untuk mendapatkan pelayanan seperti kemudahan dalam membuat janji pelayanan dan kemudahan dalam mencapai tempat pelayanan

d. Harga

Harga juga menjadi tolak ukur dalam penilaian pelanggan, harga yang termasuk dalam unsur ini adalah harga untuk mendapatkan layanan

*e. Outcome*

Merupakan hasil dari proses pelayanan rumah sakit terutama pelayanan medis

f. Keberlanjutan/*Continuity*

Merupakan hal yang terkait dengan keberlangsungan suatu layanan

g. Lingkungan fisik

Merupakan pengaturan lingkungan seperti fasilitas dan perlengkapan yang lengkap, ketertiban lingkungan, kenikmatan suasana serta kejelasan tanda penunjuk arah

*h. Availability*

Optimization Software:
www.balesio.com

Merupakan ketersediaan sarana kesehatan dan fasilitas rumah sakit yang memadai pada suatu daerah.

Menurut (Mitropoulos et al. 2017), bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, karakteristik pasien dan karakteristik institusional. Kualitas pelayanan meliputi Faktor dokter, Faktor perawat, faktor lingkungan dan faktor informasi. Karakteristik pasien meliputi umur, status kesehatan, jenis kelamin dan status kesehatan. Karakteristik institusi meliputi status akademik, lokasi dan kelas rumah sakit.

**3. Komponen Kepuasan Pelanggan**

Menurut Giese & Cote (2002), terdapat tiga komponen kepuasan pelanggan yaitu:

a. Respon: Tipe dan intensitas

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya dapat dilihat dari sangat puas dan menyukai produk tertentu hingga muncul sikap apatis.

b. Fokus Respon

Foku ini terkait dengan *performance* objek yang disesuaikan dengan beberapa standar, antara lain yang berhubungan langsung dengan produk, konsumsi keputusan berbelanja, produsen dan perantara atau pemberi layanan.

c. Waktu Respon

Optimization Software:
www.balesio.com

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain saat pembelian produk atau jada, sesaat setelah konsumsi dan pengalaman akumulatif.

**4. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan suatu posisi sentral dalam praktik bisnis karena adanya kepuasan dari pelanggan dapat menghasilkan loyalitas dari pelanggan. Adapun manfaat yang akan dapat diperoleh perusahaan apabila dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Harcayani, 2010):

1. Loyalitas

   Apabila perusahaan mampu memenuhi harapan dari pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan atas perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan akan menumbuhkan loyalitas dalam diri pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan

2. Kepuasan akan menghasilkan suatu referral yang positif

   Kepuasan pelanggan akan menghasilkan referral yang positif yang dapat meningkatkan pangsa pasar bagi perusahaan

3. Pelanggan yang puas akan bersedia untuk membayar lebih banyak atas manfaat yang diterima

Optimization Software:
www.balesio.com

Perusahaan yang dapat memuaskan para pelanggannya dapat mereduksi elastisitas harga dari para pelanggan, karena pelanggan akan lebih toleran terhadap peningkatan harga

4. Kepuasaan pelanggan akan menurunkan biaya yang dilibatkan dalam transaksi masa depan perusahaan dalam menangani keluhan.

**5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Kotler 2007), metode pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan meliputi: kotak saran yang diletakkan pada tempat – tempat stratefis, menyediakan kartu komentar dan fasilitas *hotline*

b. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan. Dengan cara tersebut dapat dinilai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

c. *Lost customer analysis*

Optimization Software:
www.balesio.com

Metode tersebut merupakan metode yang dilakukan perusahaan guna mencari informasi mengenai para konsumen yang telah berhenti membeli produksi, agar nantinya pihak perusahaan mampu memahami kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen,

d. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara wawancara langsung atau melalui telepon guna mengetahui kepuasan pelanggan.

## C. Tinjauan Umum Tentang Hubungan *Service Experience* dengan Kepuasan Pasien

Pengalaman adalah hasil dari sebuah interaksi yang diperoleh atau dirasakan individu. Berry (2006) mengatakan bahwa dalam sebuah interaksi akan menghasilkan pengalaman, dan pengalaman tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan karena akan menghasilkan persepsi, baik yang bersifat rasional maupun emosional.

Brakus, Schmitt dan Zarantonello (2009), menyatakan bahwa emosi merupakan hasil dari sebuah pengalaman, dimana pengalaman tersebut akan menghasilkan kepuasan dari pelanggan (Brakus, J.J., Schmitt, B.H & Zarantonello 2009). Troester (dalam Nairat, 2017) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dapat

Optimization Software:
www.balesio.com

tercipta akibat hasil adanya pengalaman konsumen. Klaus (2012) berpendapat bahwa pengalaman pelanggan merupakan strategi yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan.

Guo (2012) yang meneliti pada sebuah restoran menggunakan *Customer Service Experience* (CSE model) menggunakan pertanyaan berdasarkan dimensi *environment appearance (tangibles), product and related (tangibles), general services (reliability and assurance), personal encountered (responsiveness and empathy)* serta *extra services (special services)* dan juga kuesioner yang terdiri dari DINESERV model dengan dimensi *Tangible, reliability responsiveness, assurance,* serta *empathy.* Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service experience* dengan kepuasan serta *behavior intention..*

Menurut Philipp "phil" Klaus dan Stan Maklan yang meneliti terkait skala untuk penilaian *service Experience,* diketahui bahwa terdapat dimensi dalam *Customer Experience Quality* yaitu meliputi *Product Experience, Outcome Focus, Moments-of-truth* dan *piece-of-mind*. Adapun dimensi *product Experience* meliputi *freedom of choice, cross-product camparison, comparison necessity,* dan *account management.* Untuk dimensi *Outcome Focus* meliputi *expertia, result focus, past experience,* dan *common grounding.*

Optimization Software:
www.balesio.com

Untuk dimensi *moments-of-truth* meliputi *Flexibility, pro-activity, risk perception, interpersonal skills*, dan *service recovery.* Untuk dimensi *peace-of-mind* meliputi *Expertise, process Ease, Relationship/transaction, convenience retention, familiarity,* dan *independent advice.*

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan hasil dari pengalaman yang telah dirasakan oleh pelanggan. Sehingga apabila pelanggan mendapatkan kesan yang positif dari pengalamnnya menggunakan layanan, maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang baik.

Optimization Software:
www.balesio.com

## D. Matriks Penelitian Terdahulu

**Tabel 2 Penelitian Terdahulu**

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Martina Yulianti (2017) | Pengaruh *service experience* terhadap kepuasan pelanggan di instalasi rawat inap RSUD AM Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara | 1. Menganalisis pengaruh *service experience* berdasarkan dimensi *functional clues, mechanic clues,* dan *humanic clues* terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Inap RSUD A. M Parikesit Kabupaten Kutai | Analisis korelasi spearman | 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service experience, fuctional clues, humanic dan mechanic clues* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD AM Parikesit |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Kartanegara tahun 2017 | | |
| 2. | Lina Ratnawati (2015) | Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA puskesmas Ngresep Kota semarang | Menggambarkan hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA puskesmas ngesrek Kota Semarang. | Regresi linier berganda | 1. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi empati dan bukti langsung terhadap kepuasan pasien.<br>2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi keandalan, persepsi ketanggapan dan persepsi jaminan terhadap kepuasan pasien. |
| 3. | Ida Ayu Widyaniti | Hubungan antara persepsi mutu | Untuk mengetahui hubungan antara | Analsis regresi logistic | 1. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara bukti |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | Wira (2014) | pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar | persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 3 di RSUD Wangaya Kota Denpasar | | langsung terhadap kepuasan pasien.<br>2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi keandalan, persepsi ketanggapan, persepsi empati dan persepsi jaminan terhadap kepuasan |
| 4 | Katarina Kenttama (2014) | *Identifying and Measuring the Dimensions of Customer Experience – A study in the finnish ice cream bar chain* | 1. Untuk mendefinisikan dimensi *customer experience*<br>2. Untuk mengukur *customer experience Finish ice cream bar chain* | Penelitian deskriptif, menggambarkan definisi *customer experience* dengan menggunakan kuesioner | Penelitian ini menghasilkan tujuh dimensi *customer experience* yaitu lingkungan, manfaat, kemudahan, aksesibilitas, kegunaan, insentif dan kepercayaan. |
| | rishade | *Customer* | Untuk meneliti | *Categorical* | Terdapat pengaruh yang signifika |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | Taiye Tairat (2017) (Borishade et al. 2017) | *experience management and loyalty in healthcare sector: a study of selected private hospital n lagos state, Nigeria* | hubungan *service experience* dan loyalitas di Rumah Sakit Swasta di Lagos, Nigeria | *regression* | antara *customer experience* yang digambarkan melalaui *mechanic clues, humanic clues* dan *fuctional clues* terhadap kepuasan pelanggan. |
| 6. | Anu Helkkula (2011) | *Characterizing the concept of service experience* | Untuk meneliti karakterisasi konsep *Service Experience* dalam riset pemasaran layanan | *Content analysis* | Karakteristik dari *service experience* terdiri dari tiga bagian:<br>1. *Phenomenological characterisations*<br>2. *Process-based characterisations*<br>3. *Outcome-based characterization* |
| | di Guo | *Service Experience* | Untuk meneliti apa | Kuantitatif dengan | Penelitian ini menunjukkan |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | (2012) | *from Customer Poin of View : An Empirical Case study of a Chinese Restaurant-Haidilao* | yang membuat organisasi sukses dan apa pengalaman baru yang mereka berikan pada pelanggannya. | menggunakan kuesioner *Customer Service Experience* (CSE) yang terdiri dari 44 item pertanyaan.<br>Uji yang digunakan adalah *Structural Eqaution Modelling* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Sqares (PLS) method* | bahwa kepuasan sangat dipengaruhi oleh *customer service experience.* |
| 8. | Leonard L Berry, Eileen Wall, and wis P. | *Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience* | 1. Untuk mengkaji bagaimana *management clue* berdampak | Studi Literatur review | 1. Tipe *clue* terdiri dari *functional clue, mechanic clue* dan *humanic clue*<br>2. *Functional clue* yaitu |

Optimization Software:
www.balesio.com

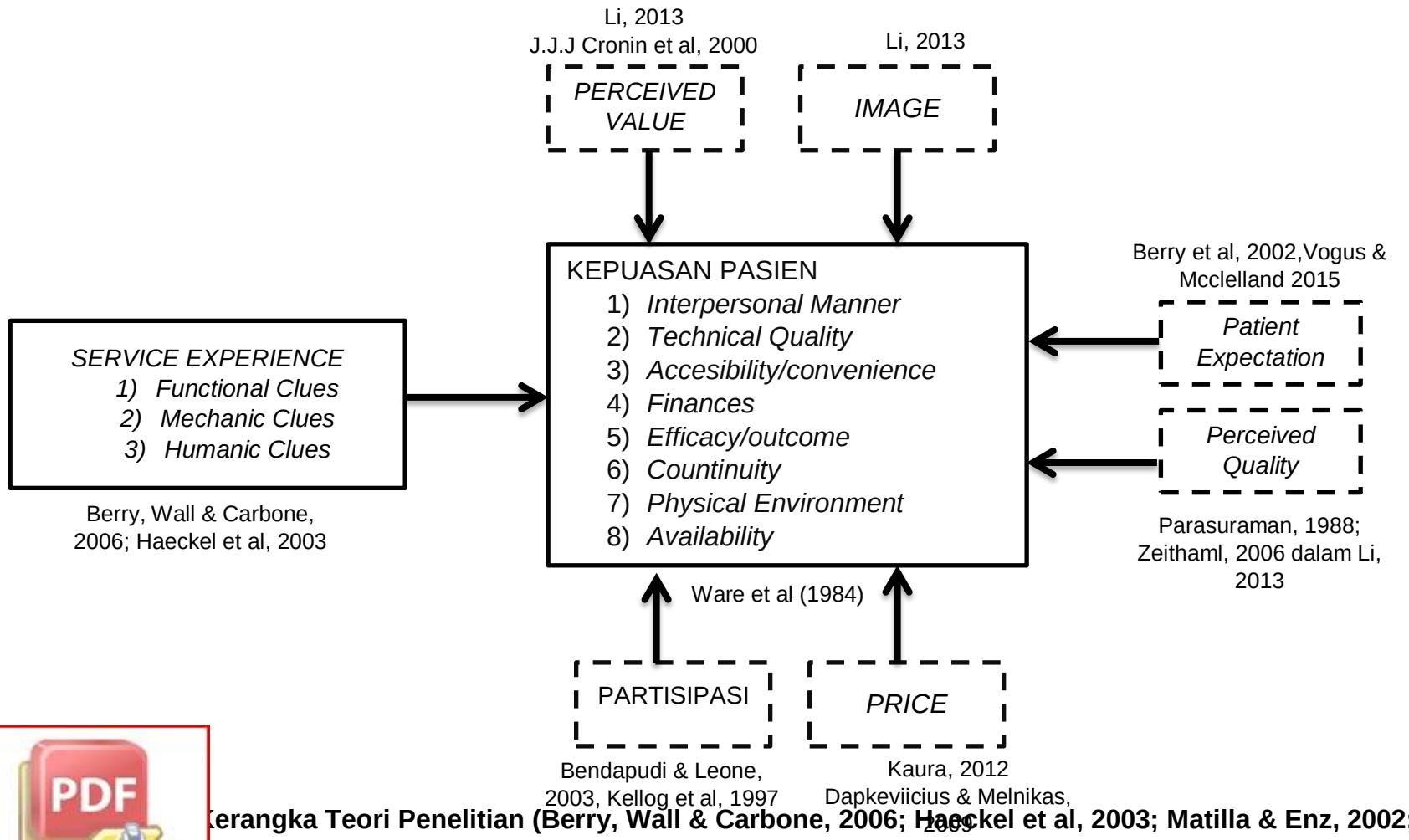
| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | Carbone (2006) | | terhadap kepuasan pelanggan bagi organisasi<br>2. Untuk menunjukkan *role specific* yang berbeda dari berbagai tipe *clue* dalam menciptakan pengalaman total.<br>3. Untuk mengatakan bahwa manajer perlu menambahkan *critical responsibility "clue manager"* untuk *job description* mereka. | | pemenuhan ekspektasi pelanggan<br>3. *Mechanic clue* yaitu pengaruh kesan pertama, ekspektasi dan penciptaan nilai<br>4. *Humanic clue* : melebihi ekspektasi pelanggan. |
| | arina | *Influence of the* | Untuk menguji | Penelitian dilakukan | a. *Experience is in a fact a* |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Penulis | Judul Penelitian | Tujuan Penelitian | Metode Penelitian | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|
| | Dobrota, Ana Nikodijevic, Dorivoje Mihailavic (2012) | *customer experience on satisfaction with mobile phones* | pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan *mobile phones.* | di Serbia, dengan menggunakan 340 responden dengan metode random sampling dan uji Anova. | *significant determinant of satisfaction*<br>b. *Customer experience* membangun loyalitas pelanggan yang berdampak positif terhadap kepuasan. |
| 10. | Ika Fadhilah Bea (2017) | Pengaruh *Service Experience* dan *Perceived Value* terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Makassar. | Untuk menganalisis pengaruh *service experience* dan *perceived value* terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Makassar. | Observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study* | Terdapat pengaruh *service experience* terhadap kepuasan pasien dan terdapat pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan pasien. |

Optimization Software:
www.balesio.com

## E. KERANGKA TEORI PENELITIAN




**Kerangka Teori Penelitian (Berry, Wall & Carbone, 2006; Haeckel et al, 2003; Matilla & Enz, 2002; l, 1996; Zaeithaml, 2006; Giese & Cote, 2000; Li, 2013; (Bendapudi, N and Leone 2003); (Cronin, J. JR., Brady, M.K., & Hult 2000); (Kaura 2012); (Dapkevicius and Melnikas 2009))**

Optimization Software:
www.balesio.com

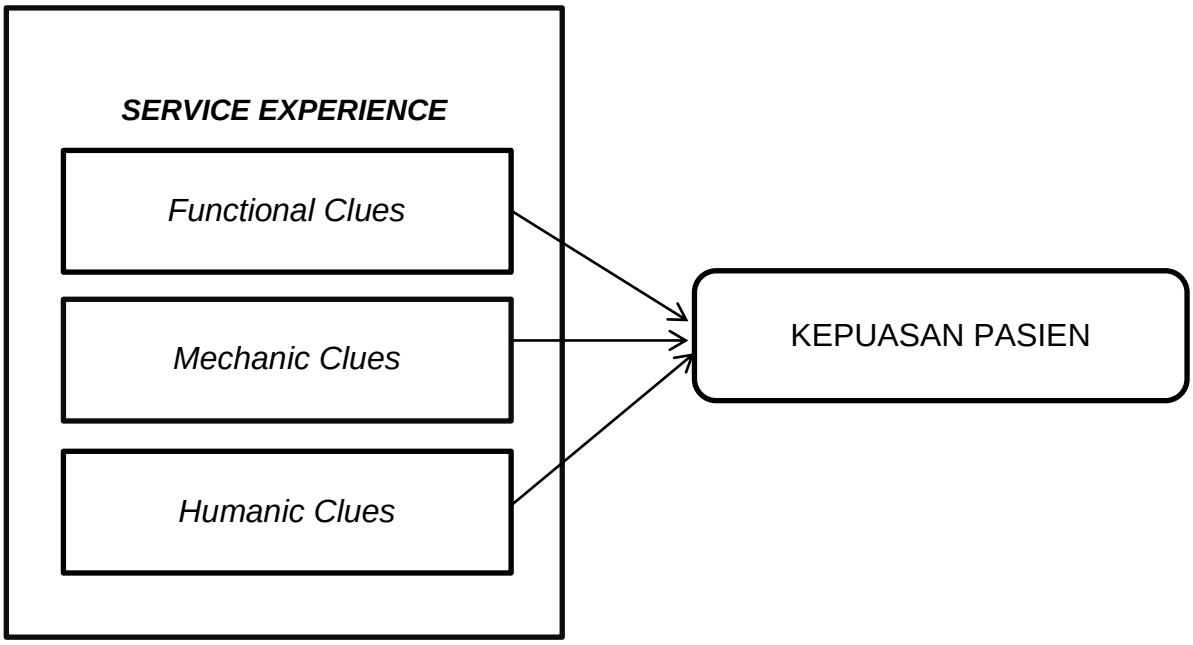
## F. Mapping Teori

**Tabel 3 Mapping Teori Penelitian**

| *SERVICE EXPERIENCE* | KEPUASAN PASIEN |
|---|---|
| Berry et al, 2006; Haeckel et al, 2003<br>1) *Functional Clues*<br>2) *Mechanic Clues*<br>3) *Humanic Clues* | Ware et al (1984):<br>1) *Interpersonal Manner*<br>2) *Technical Quality*<br>3) *Accesibility/convenience*<br>4) *Finances*<br>5) *Efficacy/Outcome*<br>6) *Continuity*<br>7) *Physical environment*<br>8) *Availability* |
| (Klaus & Maklan 2012)<br>1) *Product experience*<br>2) *Outcome Focus*<br>3) *Moments-of-truth*<br>4) *Peace of mind* | Halsted et al (1994)<br>1) Respon Afektif<br>2) Fokus pada penampilan produk dibandingkan standar<br>3) Selama/setelah mendapatkan layanan |
| (Bendapudi, N and Leone 2003)L.L Berry & Bendapudi (2003):<br>1) *Clues in People*<br>2) *Clues in Collaborative*<br>3) *Clues in Tangible* | Aday dan Andersen (1978), (Dabale et al. 2015):<br>1) *Convenience*<br>2) *Courtesy*<br>3) *Quality Care*<br>4) *Out of Pocket Cost*<br>5) *Physical Environment* |
| (Otto, J.E., & Ritchie 1996):<br>1) *Hedonic*<br>2) *Interactive*<br>3) *Novelty*<br>4) *Comfort*<br>5) *Safety*<br>6) *Stimulation* | Giese dan Cote (2000):<br>1) Respon (emosional/kognitif)<br>2) Respon menyangkut focus tertentu<br>3) Respon terjadi pada waktu tertentu |
| | (Mitropoulos et al. 2017):<br>1) *Service Quality*<br>2) *Patients Characteristics*<br>3) *Institutional Characteristics* |

Optimization Software:
www.balesio.com

## G. KERANGKA KONSEP PENELITIAN




Keterangan

= Variabel Independen

= Variabel Dependen

**Gambar 3 Kerangka Konsep Penelitian**

Optimization Software:
www.balesio.com

## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Hipotesis terbentuk sebagai hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka konseptual yang telah diuraikan maka hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis Null
   a. Tidak ada pengaruh *Service Experience* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar
   b. Tidak ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Functional clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar
   c. Tidak ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Mechanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

Optimization Software:
www.balesio.com

d. Tidak ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Humanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

e. Tidak terdapat dimensi dalam variabel *Service Experience* (*Functional clues, mechanic clues dan humanic clues)* yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

2) Hipotesis Alternatif

a. Ada pengaruh *Service Experience* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

b. Ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Functional clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

Optimization Software:
www.balesio.com

c. Ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Mechanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

d. Ada pengaruh *Service Experience* berdasarkan dimensi *Humanic clues* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar

e. Ada dimensi dalam variabel *Service Experience* (*Functional clues, mechanic clues dan humanic clues)* yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B (RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan dan RSUD Kota Makassar) di Kota Makassar.

Optimization Software:
www.balesio.com

**Tabel 4**
**Definisi Konseptual dan Operasional**

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Teori/Konsep | Definisi Operasional | Alat dan Cara Pengukuran | Kriteria Objektif | Nomor Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | *Service Experience* | Kesan atau persepsi yang tercipta selama pelanggan mengkonsumsi produk atau jasa layanan (Berry et al, 2002; Carbone & Haeckel, 1994). | Kesan atau persepsi dari pasien terhadap *Functional Clues, mechanic clues* dan *humanic clues* selama dirawat di instalasi Rawat Inap RSUD Haji Provinsi Sulsel, RSUD Labuang Baji Provinsi Sulsel dan RSUD Kota Makassar | Kuesioner sebanyak 36 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:<br>4 = sangat setuju<br>3 = setuju<br>2 = Tidak Setuju<br>1 = Sangat Tidak Setuju | Skor Terendah: 36 x 1 = 36<br>Skor tertinggi " 36 x 4 = 144<br>Range :<br>=144-36 = 108<br>Kriteria Objektif:<br>Baik = jika total jawaban responden ≥ 90<br>Kurang baik = jika total jawaban | 1-36 |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Teori/Konsep | Definisi Operasional | Alat dan Cara Pengukuran | Kriteria Objektif | Nomor Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | responden <90 | |
| | a. *Functional Clues* | Mutu pelayanan secara teknis, yaitu reliabilitas dan fungsionalitas (Leonard L.Berry, Eileen A. Wall, and Lewis P. Carbone, 2006) | Kesan pasien terhadap mutu teknis pelayanan dengan indikator:<br>1. Kompetensi dokter dan perawat (1-5)<br>2. Ketersediaan alat kesehatan (8-9)<br>3. Ketersediaan informasi (6)<br>4. Ketersediaan pemeriksaan laboratorium (8)<br>5. Ketersediaan pemeriksaan radiologi (9)<br>6. Ketersediaan makanan/diet pasien (10) | Kuesioner sebanyak 11 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:<br>4 : sangat setuju<br>3 : Setuju<br>2 : Tidak Setuju<br>1 : Sangat Tidak Setuju | Skor terendah : 11 x 1 = 11<br>11 x 4 = 44<br>Range : =44-11 = 33<br><br>Kriteria Objektif:<br>Baik : Jika total Jawaban responden ≥30<br><br>Kurang Baik = Jika total jawaban responden < 30 | 1-11 |
| | | *Mechanic Clues* | Kondisi lingkungan pelayanan yang | Kesan pasien yang timbul dari aspek | Kuesioner sebanyak 14 | Skor terendah: 14 x 1 = 14 | 12-25 |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Teori/Konsep | Definisi Operasional | Alat dan Cara Pengukuran | Kriteria Objektif | Nomor Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | melibatkan aspek penglihatan, pemandangan, penciuman/bau dan rasa atau penampilan fisik institusi pelayanan kesehatan | kondisi fisik lingkungan rumah sakit dengan indikator:<br>1. Desain/tata letak/*layout* ruangan<br>2. Pencahayaan ruangan<br>3. Warna dinding yang membuat rasa nyaman/teduh<br>4. Kebersihan dan kenyamanan<br>5. Suhu/kelembaban/ tidak gerah<br>6. Aroma nyaman | pertanyaan dengan menggunakan skala likert:<br>4 : sangat setuju<br>3 : Setuju<br>2 : Tidak Setuju<br>1 : Sangat Tidak Setuju | Skor tertinggi: 14 x 4 = 56<br>Range: 56-14 = 42<br>Kriteria Objektif:<br>Baik = jika total jawaban responden ≥35<br>Kurang baik = jika total jawaban responden < 35 | |
| | c. *Humanic Clues* | Perilaku dan penampilan pemberi layanan, misalnya cara berbicara dan bahasa tubuh, intonasi suara, | Kesan pasien terhadap perilaku dan penampilan dokter dan perawat dengan indikator: | Kuesioner sebanyak 11 pertanyaan dengan menggunakan skala likert: | Skor terendah: 11 x 1 = 11<br>Skor tertinggi: 11 x 4 = 44 | 26-36 |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Teori/Konsep | Definisi Operasional | Alat dan Cara Pengukuran | Kriteria Objektif | Nomor Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | tingkat antusiasme dan kepantasan berpakaian. (Leonard L. Berry, Eileen A. Wall, dan Lewis P. Carbone, 2006). | 1. Keramahan<br>2. Kesopanan<br>3. Kepedulian<br>4. Penampilan<br>5. Nada bicara<br>6. Raut wajah | 4 : sangat setuju<br>3 : Setuju<br>2 : Tidak Setuju<br>1 : Sangat Tidak Setuju | Range: 44-11 = 33<br><br>Kriteria Objektif:<br><br>Baik = jika total jawaban responden ≥30<br><br>Kurang baik = jika total jawaban responden < 30 | |
| 2. | Kepuasan Pasien | Respon terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaian/menerima pelayanan pada fokus tertentu dan waktu tertentu (Giese, J.L & | Respon pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Prov. Sulsel, RSUD Labuang Baji Prov. Sulsel dan RSUD Kota Makassar dengan indikator: | Kuesioner 35 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:<br>4: sangat puas<br>3: Puas<br>2: Tidak Puas<br>1: Sangat tidak | Skor terendah: 35 x 1 = 35<br><br>Skor tertinggi: 35 x 4 = 140<br><br>Range: 140-35 = 105 | 37-71 |

Optimization Software:
www.balesio.com

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Teori/Konsep | Definisi Operasional | Alat dan Cara Pengukuran | Kriteria Objektif | Nomor Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Cote 2009) | 1. *Interpersonal Manner*<br>2. *Technical Quality*<br>3. Akses<br>4. Harga<br>5. *Continuity*<br>6. Lingkungan Fisik<br>7. *Availability*<br>8. *Outcome* | puas | Kriteria Objektif:<br>Baik = jika total jawaban responden ≥88<br>Kurang baik = jika total jawaban responden < 88 | |

Optimization Software:
www.balesio.com