

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RSUD KOTA MAKASSAR**

**OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT MAKASSAR
CITY'S REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

**NANDA FLOREN DADANG
N011181357**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI
INSTALASI FARMASI RSUD KOTA MAKASSAR**

**OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT MAKASSAR
CITY'S REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

**NANDA FLOREN DADANG
N011181357**



**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA
MAKASSAR**

**OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT MAKASSAR CITY'S REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

SKRIPSI

**untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana**

**NANDA FLOREN DADANG
N011181357**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA
MAKASSAR

QUALITY PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT MAKASSAR CITY - A REGIONAL PUBLIC HOSPITAL

NANDA FLOREN DADANG

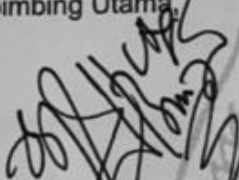
N011181357




Disetujui oleh

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Bustanul Arifin, S.Farm., Apt., M.Sc., MPH., Ph.D.
NIP. 19830316 290502 1 003


Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Pada tanggal, 10 Januari 2024

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA
MAKASSAR

OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS WITH PHARMACEUTICAL
SERVICES AT MAKASSAR CITY'S REGIONAL PUBLIC HOSPITAL

Disusun dan diajukan oleh :


NANDA FLOREN DADANG
N011181357

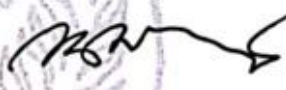
telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin
pada tanggal 10 Januari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui,


Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Bustanul Amrin, S.Farm., Apt., M.Sc., MPH., Ph.D.
NIP. 19830316 200502 1 003


Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt.
NIP. 19780630 200812 1 002

Ketua Program Studi S1 Farmasi,
Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin


Nurhasni Hasan, S.Si., M.Si., M.Pharm.Sc, Ph.D., Apt.
NIP. 19860116 201012 2 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Floren Dadang

NIM : N011181357

Program Studi : Farmasi

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis skripsi "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Makassar" merupakan karya tulis saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 10 Januari 2024

Yang menyatakan,



Nanda Floren Dadang

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan berkat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Kota Makassar”

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi serta dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu pada program studi Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin Makassar. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan mengingat penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Bustanul Arifin, S.Farm., Apt., M.Sc., MPH., Ph.D. selaku pembimbing utama dan Bapak Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt. selaku pembimbing pendamping yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu, waktu, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan yang sangat berharga baik dalam penulisan skripsi maupun dalam perkuliahan.
2. Bapak Muhammad Nur Amir, S.Si., M.Si., Apt. dan Bapak Muh. Akbar Bahar, S.Si., M.Pharm.Sc., Ph.D. Apt. selaku penguji yang

telah meluangkan waktunya dan memberikan saran untuk perbaikan penelitian ini.

3. Bapak Anshar Saud, S.Si., M.Farm., Apt. selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu, nasehat, kritik, dan motivasi selama masa studi.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Farmasi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmunya yang berharga dan juga seluruh staf akademik atas fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
5. Kedua orang tua Bapak Dadang dan Ibu Hasni Nany yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan cinta yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat bertahan sampai saat ini.
6. Saudara dan keponakan penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan cinta yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat bertahan sampai saat ini.
7. Seluruh teman-teman penulis, Ega, Filia, Jihan, Aldo, Jeje, Uul, Niswin yang selalu memberikan dukungan, bantuan, semangat, motivasi dalam perjalanan penulis untuk menyelesaikan penelitian dan skripsi yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, mengingatkan hal baik kepada penulis, dan membuat penulis bangkit dari kesedihan dan kegagalan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan serta dapat memacu lahirnya karya-karya lain yang lebih baik dengan referensi-referensi terbaru.

Makassar, _____ 2024

Nanda Floren Dadang

ABSTRAK

NANDA FLOREN DADANG. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSUD Kota Makassar (dibimbing oleh Bustanul Arifin dan Anshar Saud)*

Salah satu komponen penting yang berpengaruh dalam keberhasilan penyelenggaraan di rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya menyangkut tentang kesembuhan secara fisik akan tetapi menyangkut kepuasan pasien terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan serta dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Makassar dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL terdiri atas lima dimensi yaitu (Bukti Nyata, Keandalan, Empati, Respon, dan Jaminan). Instrumen yang digunakan diberikan langsung kepada pasien yang menjawab pertanyaan berdasarkan Skala Likert. Dari 110 responden, sebanyak 62% pasien menyatakan puas, berdasarkan persentase rata-rata setiap dimensi. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Kota Makassar pada periode Juli – Agustus 2023 dinyatakan memuaskan bagi pasien.

Kata Kunci : Pelayanan kefarmasian, Kepuasan pasien, Service Quality, RSUD Kota Makassar

ABSTRACT

NANDA FLOREN DADANG. *Outpatient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services in the Pharmacy Installation of Makassar City Regional Hospital* (supervised by Bustanul Arifin and Anshar Saud)

One of the components that influence the success of hospital administration is health services. Quality health services do not only involve physical recovery but also involve patient satisfaction with the attitude, knowledge, and skills of staff in providing health services and providing comfort to patients. This research aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Makassar City Regional Hospital using the SERVQUAL (service quality) method. SERVQUAL consists of five dimensions, namely (*Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, and Assurance*). The instruments used are given directly to patients, who answer the questions based on a Likert Scale. Of the 110 respondents, 62% of patients said that they were satisfied, based on the average percentage for each dimension. It can be concluded that the pharmaceutical services at the outpatient pharmacy installation at Makassar City Regional Hospital during the period of July – August 2023 were declared satisfactory for patients.

Keywords: Pharmaceutical services, patient satisfaction, service quality, Makassar City Hospital

DAFTAR ISI

	Halaman
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
I.1 Latar Belakang	18
I.2 Rumusan Masalah	20
I.3 Tujuan Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
II.1 Tinjauan Mengenai Rumah Sakit	21
II.1.1 Rumah Sakit	21
II.1.2 RSUD Kota Makassar	21
II.2 Instalasi Farmasi	22
II.3 Pelayanan Kefarmasian	23

II.4 Kepuasan	24
II.5 Service Quality	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
III.1 Rancangan Penelitian	27
III.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
III.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
III.4 Teknik Pengambilan Sampel	28
III.5 Definisi Operasional	28
III.6 Teknik Pengumpulan Data	29
III.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
III.8 Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
IV.1 Pengujian Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian dengan Metode SERVQUAL	31
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
IV.3 Karakteristik Responden	33
IV.4 Tingkat Kepuasan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
V.1 Kesimpulan	43
V.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	33
3. Karakteristik Responden	34
4. Tingkat Kepuasan	35
5. Dimensi 1 Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	36
6. Dimensi 2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
7. Dimensi 3 Empati (<i>Empathy</i>)	39
8. Dimensi 4 Respon (<i>Responsiveness</i>)	40
9. Dimensi 5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	41

DAFTAR SINGKATAN

SERVQUAL = *Service Quality*

RS = Rumah Sakit

RSUD = Rumah Sakit Umum Daerah

Kemenkes = Kementerian Kesehatan

SD = Sekolah Dasar

SMP = Sekolah Menengah Pertama

SMA = Sekolah Menengah Atas

PNS = Pegawai Negeri Sipil

IRT = Ibu Rumah Tangga

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Laba – Laba	35
2. Lampiran Gambar	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Skema Kerja Penelitian	47
2. Surat Izin Penelitian Fakultas Farmasi	48
3. Surat Izin Penelitian PTSP Sulawesi Selatan	49
4. Surat Izin Penelitian PTSP Kota Makassar	50
5. Dokumen Etik	51
6. Kuesioner Penelitian	52
7. Dokumentasi Penelitian	55

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 menyatakan Rumah sakit diartikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu komponen penting yang mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan medis di rumah sakit adalah sistem farmasi. Pelayanan kefarmasian dapat menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu (Furqan, 2019) dan memberikan akuntabilitas kepada pasien atas penyiapan obat, dengan tujuan mencapai outcome yang jelas sehingga meningkatkan kualitas hidup pasien pernyataan Yuswantina tahun 2020 menyoroti hal tersebut sebagai salah satu kegiatan rumah sakit.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Togas, 2022). Analisis kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL, alat survey multidimensi yang memungkinkan penilaian objektif terhadap harapan pelayanan pelanggan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*),

dan telah dinilai sangat berpengaruh baik dari perspektif praktis maupun teoritis (Kishida, 2020).

Menurut Suparlan dan Farida (2015), hasil survey mewakili kepuasan pasien terhadap layanan informasi obat di apotek rawat jalan RS Labuang Baji Makassar. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan informasi obat di RS Labuang Baji Makassar, sebanyak 40 pasien (94,6%) merasa puas dan sisanya sebanyak 2 pasien (6,4%) merasa tidak puas. Menurut Herlinda Sukamto (2017), di RS Wahidin Sudirohusodo, 57% pasien melaporkan puas dengan pelayanan farmasi di RS Wahidin Sudirohusodo Makassar, sedangkan 43% sisanya melaporkan kepuasan rendah. Selain itu, di RS Unhas, survey yang dilakukan Indira Kadir menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 88% merasa sangat puas terhadap pelayanan RS Unhas.

Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar adalah RS regional, RSUD Labuang Baji Makassar adalah RS pemerintah daerah sulsel, dan RS UNHAS adalah RS Pendidikan pemerintah, Hingga saat ini belum dilakukan survey mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit milik pemerintah Kota Makassar. Oleh karena itu diharapkan tujuan tersebut dapat tercapai

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas penelitian ini didapatkan rumusan masalah yaitu : Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Makassar.

I.3 Tujuan penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Mengenai Rumah Sakit

II.1.1 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit (Listiyono, 2015).

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

II.1.2 RSUD Kota Makassar

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Makassar merupakan salah satu Rumah Sakit tipe B yang ada di Makassar Sulawesi Selatan. Rumah Sakit ini mulanya hanya sebuah Puskesmas perawatan daya yang berdiri pada masa Wali Kota Makassar Muhammad Daeng Patompo pada tahun 1975 atau pada masa Pemerintahan Presiden Soeharto. Selama beberapa tahun, pelayanan di Puskesmas ini terus mengalami peningkatan hingga pada tahun 1987-2002, berubah menjadi Puskesmas Plus Daya.

Kemudian pada masa Wali Kota Makassar Baso Amiruddin Maula, puskesmas ini diberikan izin untuk menjadi Rumah Sakit berdasarkan terbitnya surat izin Rumah Sakit dari Dirjen Yanmed Nomor: HK.01.021.2.4474 Tanggal 28 Oktober 2002, SK Wali Kota Makassar Nomor: 50 pada Tanggal 6 November 2002. Struktur dan organisasinya baru dibentuk pada masa Wali Kota Makassar Ilham Arief Sirajuddin berdasarkan SK Walikota No. 5 Tahun 2007 Tentang Struktur organisasi dan tata kerja RSUD Kota Makassar dan peraturan Walikota Makassar Nomor 54 tahun 2009 tentang uraian tugas jabatan struktural RSUD Kota Makassar. Namun pada tahun 2008 baru secara resmi statusnya berubah menjadi Rumah Sakit tipe C dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar sesuai surat keputusan Menteri kesehatan RI Nomor 967/Menkes/SK/X/2008, kemudian tahun 2012 RSUD ini berubah menjadi tipe B berdasarkan sertifikat penetapan kelas Rumah Sakit Umum tipe B keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.03.05/I/1043/12, tanggal 20 Juni 2012.

II.2 Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi Rumah sakit (IFRS) adalah satu-satunya bagian di rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lainnya, sehingga seluruh peredaran obat berada dibawah kendali dari Instalasi Farmasi di Rumah sakit (sistem satu pintu). Namun kenyataannya hampir semua IFRS belum menerapkannya (Amrin, 2013).

Tuntutan pasien dan masyarakat terhadap mutu pelayanan farmasi, menghasilkan pergeseran paradigma pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi farmasis untuk meningkatkan eksistensinya. Melihat kondisi tersebut, maka sudah saatnya bagi kalangan farmasis untuk melakukan reevaluasi dan menentukan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan farmasi di IFRS (Amrin, 2013).

II.3 Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Kemenkes, 2016).

Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yang diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan *outcome* terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena Obat, untuk tujuan keselamatan pasien (*patient safety*) sehingga kualitas hidup pasien (*quality of life*) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi: pengkajian dan pelayanan Resep; penelusuran riwayat penggunaan Obat; rekonsiliasi Obat; Pelayanan Informasi Obat (PIO); konseling; visite; Pemantauan Terapi Obat (PTO); Monitoring Efek Samping Obat (MESO);

Evaluasi Penggunaan Obat (EPO); dispensing sediaan steril; dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD); (Kemenkes, 2016).

Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, serta pelayanan farmasi klinik (Permenkes No.72 tahun 2016). Dalam pelaksanaannya, kegiatan kefarmasian di rumah sakit terkadang terdapat keluhan tentang kesalahan terapi obat dikarenakan pemberian jenis obat yang tidak sesuai atau alasan lain (Furqan, 2019). Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien (Novaryatiin, 2018).

II.4 Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau instalasi farmasi rumah sakit. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh instalasi farmasi rumah sakit tersebut juga sangat baik. Namun jika kepuasan yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan instalasi farmasi rumah sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Adriani, 2022).

Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survey tingkat kepuasan pasien. Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SERVQUAL (*Service Quality*).

II.5 Service Quality

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) adalah instrumen penelitian multidimensi yang dapat mengevaluasi ekspektasi layanan pelanggan secara objektif. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), dan telah dinilai sangat berpengaruh baik dari aspek praktis maupun teoritis (Kishida, 2020). Ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SERVQUAL (*Service Quality*). Dimana kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut (Sani, 2021) :

- a. *Tangible* (Bukti nyata), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;
- c. *Responsiveness* (Empati), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- d. *Assurance* (Jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;

- e. *Empathy* (Responsiveness), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.