

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan bagian dari manajemen perusahaan dan juga salah satu faktor yang sangat penting, karena pemasaran akan mempengaruhi secara langsung terhadap kelancaran maupun keberhasilan perusahaan dalam mencapainya (Nani & Ali, 2020). Kebutuhan dan keinginan konsumen dipenuhi melalui penawaran pasar (*market offering*) yang merupakan produk, jasa layanan, data informasi, atau kombinasi pengalaman yang dapat dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Peran pemasaran saat ini tidak hanya untuk menyampaikan produk atau layanan kepada konsumen tetapi juga untuk menentukan bagaimana produk atau layanan ini dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menghasilkan keuntungan (Febria & Berlintina, 2020).

Industri kesehatan merupakan salah satu bisnis yang menguntungkan saat ini. Rumah sakit merupakan industri jasa yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya, pelayanan prima tersebut harus didukung dengan pengetahuan manajemen rumah sakit yang memadai. Pasien cenderung menuntut rumah sakit yang dipilih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat. Rumah sakit harus memiliki strategi untuk menarik dan mempertahankan pasien, strategi yang tepat akan mempengaruhi pasien untuk memilih rumah sakit (Salim & Bachri, 2017).

Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan menuntut ketersediaan fasilitas yang memadai. Tidak mungkin penyediaan layanan ini hanya dibebankan pada pemerintah atau lembaga sosial semata. Oleh karena itu, rumah sakit swasta juga dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang dimilikinya. Dalam upaya menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperhatikan berbagai aspek penting, seperti mutu pelayanan serta kecepatan dan ketanggapan dalam menangani keluhan.



memenuhi harapan pasien, peningkatan mutu pelayanan kesehatan suatu keharusan. Terlebih lagi, konsumen saat ini semakin cermat menilai kualitas layanan, dipengaruhi oleh peningkatan tingkat informasi, eksposur terhadap media massa, serta kemampuan ekonomi yang

semakin baik. Ditambah lagi, keberadaan berbagai pilihan rumah sakit membuat konsumen memiliki alternatif yang lebih luas dalam menentukan fasilitas kesehatan yang akan mereka pilih (Dewi Rosnita et al., 2023).

Dengan kondisi persaingan yang semakin ketat, maka setiap industri jasa, termasuk pelayanan kesehatan perlu memperhatikan kualitas dan pelayanan jasa yang ditawarkan. Setiap penyedia pelayanan kesehatan memiliki kelebihan dan kelemahan, baik dalam hal fasilitas, konsep, hingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kondisi demikian akan menjadi pertimbangan bagi pasien untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan dan menciptakan kepuasan (Harfika& Abdullah, 2017).

Rumah sakit menghadapi kesulitan dalam memberikan pelayanan medis. Mutu pelayanan rumah sakit tercermin dari sikap profesional staf rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan secara keseluruhan, meliputi pelayanan rawat inap, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, fasilitas dan peralatan, serta fasilitas rumah sakit dan lingkungan fisik. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien paling sering diungkapkan dengan sikap dan tindakan staf rumah sakit. Hal tersebut antara lain keterlambatan pelayanan medis dan keperawatan, kesulitan mencari dokter, buruknya komunikasi dan pemberian informasi oleh dokter, lamanya prosedur masuk pengobatan, dan aspek lainnya. Hambatan yang dirasakan oleh pihak pegawai ditandai dengan kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami pentingnya lingkungan bersih dan nyaman (Suaib & Nirmala, 2018).

Pelayanan dapat dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi ekspektasi pasien sebagai pengguna layanan. Komponen pelayanan yang masih kurang perlu segera dibenahi, seperti ketepatan waktu dokter dalam memberikan layanan, kompetensi tenaga medis, sikap ramah dan sopan dari petugas, serta kondisi sarana dan prasarana yang tersedia (Pramono, 2019). Jika mutu pelayanan rendah, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. yang kemudian memicu timbulnya berbagai keluhan. Keluhan tersebut muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dan layanan yang mereka terima, sehingga menimbulkan rasa kecewa (Suaib et al., 2020).



Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan oleh rumah sakit karena dapat berpengaruh langsung terhadap citra institusi tersebut. Citra yang terbentuk akan memengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit, di mana pelayanan kesehatan dianggap baik apabila terdapat banyak pengguna layanan yang memberikan tanggapan positif. Kualitas pelayanan kepada pasien mencerminkan sikap yang menghubungkan antara harapan pasien dengan kinerja nyata dari layanan yang diterima. Citra rumah sakit turut berperan dalam memengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk memahami kaitan antara citra rumah sakit dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan. Citra ini berfungsi sebagai jembatan sekaligus penjaga hubungan yang harmonis antara rumah sakit dan para pelanggannya (Laia & Sri, 2022).

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, layanan tersebut harus mampu memenuhi lima dimensi utama. Dimensi tersebut meliputi tampilan fasilitas fisik serta kenyamanan yang dirasakan pasien, kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan secara akurat sejak awal pemeriksaan dan tepat waktu, kualitas interaksi tenaga kesehatan yang mampu membangun kepercayaan, menunjukkan kepedulian, serta menghormati pasien, kepekaan petugas medis dalam merespons masukan atau kritik dari pasien maupun keluarganya, serta kebijakan internal rumah sakit yang mendukung peningkatan mutu layanan secara menyeluruh (Aisyah & Wahyono, 2021).

Kepercayaan adalah yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah serta sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Ratnasari & Damayanti, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Risbandi (2017), menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit harus senantiasa menjaga kepercayaan pasien agar meningkat.



Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gowa adalah fasilitas kesehatan milik Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Gowa yang berdiri pada tahun 1982. Rumah sakit ini mengalami peningkatan status dari kelas C

menjadi kelas B berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2008. Saat ini, RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa memiliki kapasitas 240 tempat tidur. Seiring dengan peningkatan kelas tersebut, terjadi pula perkembangan dalam berbagai aspek rumah sakit, termasuk sarana, prasarana, dan struktur kelembagaannya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan dengan mengacu pada standar operasional prosedur yang menyeluruh dan berfokus pada keselamatan pasien, serta didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, empatik, dan kompetitif. Selain itu, rumah sakit juga berkomitmen untuk memperbaiki tata kelola administrasi yang transparan, efektif, dan efisien.

Survei kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa dilakukan selama 3 bulan sekali. Berdasarkan hasil survei kepuasan selama 5 tahun terakhir yaitu tahun 2019 sampai tahun 2023 belum memenuhi standar menurut standar Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang mensyaratkan kepuasan pasien adalah sebesar $\geq 90\%$.

Tabel 1. Kepuasan Pasien di RSUD Syekh Yusuf Tahun 2019-2023

RSUD Syekh Yusuf Gowa	2019	2020	2021	2022	2023	Rata-Rata	Standar
	80,28	81,59	83,12	84,25	84,94	82,83	≥ 90

Sumber : *Data RSUD Syekh Yusuf Gowa*

Tabel yang disajikan menampilkan laporan kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa untuk periode tahun 2019 hingga 2023. Dalam tabel ini, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja RSUD Syekh Yusuf Gowa meningkat secara konsisten dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019, kepuasan pasien mencapai 80,28%, meningkat menjadi 81,59% pada tahun 2020. Tahun 2021 melihat peningkatan lebih signifikan dengan tingkat kepuasan mencapai 83,12%. Tahun 2022 dan 2023 melihat peningkatan yang lebih stabil, dengan tingkat kepuasan masing-masing 84,25% dan 84,94%. Rata-rata tingkat kepuasan pasien selama lima tahun tersebut adalah 82,83%.

Demikian, RSUD Syekh Yusuf Gowa belum mencapai standar yang di dibandingkan dengan Standar Kepmenkes yaitu $\geq 90\%$.



Tabel 2. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2019-2023

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	Rata-Rata	Standar
Kepuasan Pasien	82,04	84,82	87,22	85,73	86,00	85,16	≥90

Sumber : *Data RSUD Syekh Yusuf Gowa*

Tabel yang disajikan menunjukkan indeks kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Gowa untuk periode tahun 2019 hingga 2023. Data tersebut menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien di instalasi rawat inap mengalami fluktuatif dari tahun 2021-2023. Pada tahun 2021 sebesar 87,22% tahun 2022 sebesar 85,73% tahun 2023 sebesar 86% dengan rata-rata sebesar 85,16%. Berdasarkan standar Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang mensyaratkan sebesar $\geq 90\%$. Hal ini menunjukkan bahwa belum tercapainya standar kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf.

Tabel 3. Frekuensi Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2019- 2023

Tahun	Frekuensi kunjungan				Total
	Lama		Baru		
	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
2019	7.017	45%	8.769	55%	15.786
2020	3.705	45%	4.494	55%	8.199
2021	3.289	38%	5.310	62%	8.599
2022	4.826	38%	7.977	62%	12.803
2023	6.724	43%	9.038	57%	15.762
Rata-rata	5.143	41,8%	7.144	58,2%	12.230
Trend 2019-2020					48%
Trend 2020-2021					4,8%
Trend 2021-2022					48%
Trend 2022-2023					23%
Rata-rata Trend					35,5%

Data RSUD Syekh Yusuf Gowa



Tabel di atas menampilkan data frekuensi kunjungan pasien untuk beberapa tahun, serta persentase frekuensi kunjungan lama dan baru. Data tersebut juga menampilkan trend frekuensi kunjungan untuk beberapa tahun, serta rata-rata trend frekuensi kunjungan. Trend frekuensi kunjungan menunjukkan perubahan frekuensi kunjungan pasien, dengan trend untuk tahun 2019-2020 menurun 52%, tahun 2020-2021 menurun 95%, tahun 2021-2022 meningkat 67%, dan tahun 2022-2023 meningkat 81%. Rata-rata trend frekuensi kunjungan untuk beberapa tahun adalah 0,42%. Menurut penelitian bahwa kunjungan menurun sering kali dimaknai sebagai akibat proses pemberian kepuasan kepada pasien menurun, sehingga rumah sakit perlu memperbaiki komponen pelayanannya dengan harapan kepuasan meningkat dan akhirnya kunjungan pasien meningkat (Hafizurrachman, 2009).

Tabel 4. *Bed Occupancy Rate* (BOR) di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2019-2023

<i>Bed Occupancy Rate</i> (BOR)	Tahun					Standar
	2019	2020	2021	2022	2023	60-80%
	68,40%	32,38%	35,52%	66,32%	60,14%	

Sumber : *Data RSUD Syekh Yusuf Gowa*

Berdasarkan tabel data BOR pengguna *Bed Occupancy Rate* di instalasi rawat inap selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuatif yaitu pada tahun 2019 mencapai 68,40%, di tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan yang tidak mencapai standar yaitu 32,38% dan 35,52% dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan mencapai 66,32% namun di tahun 2023 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur mengalami penurunan mencapai 60,14%. Penyebab terjadinya penurunan penggunaan *Bed Occupancy Rate* tersebut dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi rawat inap.

Berdasarkan hasil dari beberapa ulasan yang termuat di *google rating* in memberikan rating dengan skor 2,4 menyatakan bahwa petugas sikit kurang sopan, perawatnya dinilai kurang komunikatif, fasilitas memadai seperti *air conditioner* yang tidak dingin, kipas angin yang tidak dan kurangnya kebersihan diruangan pasien, pelayanan yang



diberikan oleh petugas rumah sakit kurang responsif, pelayanannya juga kurang memuaskan ketika pasien sudah dibolehkan pulang tapi harus menunggu kunjungan dokter yang sangat lama dan untuk mengambil surat rawat jalan harus bolak balik mengurusnya. Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki citra yang kurang baik. Pasien yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga dapat berpengaruh negatif pada citra rumah sakit. Citra rumah sakit yang buruk dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih rumah sakit lainnya untuk pelayanan kesehatan.

Menurut *World Health Organization* (WHO), kepuasan pasien atau *customer satisfaction* merupakan konsep yang lebih luas dan tidak hanya terbatas pada mutu pelayanan semata, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Beberapa aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain adalah kualitas komunikasi antara perawat dan pasien, interaksi dokter dengan pasien, kejelasan informasi mengenai obat-obatan, responsivitas staf rumah sakit, pengelolaan rasa nyeri, kebersihan serta kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi yang diberikan sebelum pasien pulang, dan penilaian umum terhadap rumah sakit secara keseluruhan (WHO, 2018).

Secara umum, pasien yang merasa tidak puas cenderung menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Jika keluhan tersebut tidak segera ditindaklanjuti, hal ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Dalam dunia bisnis dan manajemen, kepuasan konsumen telah menjadi salah satu konsep utama. Konsumen, baik dalam hal barang maupun jasa, umumnya mengharapkan pelayanan yang dapat memenuhi harapan mereka dan memberikan pengalaman yang memuaskan (Assauri, 2011). Menurut teori dari (Ware, et al, 1984) bahwa ada beberapa komponen dalam penilaian pasien yaitu Sikap petugas, kualitas secara teknis, aksesibilitas, harga, efisiensi, s, lingkungan fisik, dan ketersediaan sarana kesehatan dan fasilitas sakit. Dimensi-dimensi ini memberikan gambaran komprehensif i berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dalam awat inap.



Menjaga kepuasan pasien di rumah sakit merupakan sebuah tantangan bagi manajemen rumah sakit agar rumah sakit mampu beroperasi dan berkembang menjadi besar; salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan pelayanan kepada pasien berupa jasa pelayanan yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing dari pesaingnya. Menurut (Atinga et al., 2011) bahwa untuk mengukur kualitas layanan kesehatan berdasarkan dampaknya terhadap kepuasan pasien, yang terdiri atas lima dimensi yaitu *patient admission, overall services, medical service, hospital discharge*, dan *Hospital social*. Dimensi-dimensi ini dianggap krusial dalam menilai bagaimana pengalaman pasien di rumah sakit, mulai dari penerimaan pasien hingga proses pemulihan dan keluarnya pasien dari rumah sakit. Dampak dari pasien yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih berkualitas dan mampu memberikan kepuasan. (Herlambang & Subiyantoro, 2022).

Teori Kotler dan Keller (2016), yang mengidentifikasi *Brand Image* memiliki empat dimensi utama: Kepribadian (*Personality*), Reputasi (*Reputation*), Nilai (*Value*), dan Identitas Perusahaan (*Corporate Identity*). Dimensi-dimensi ini membantu dalam memahami bagaimana citra dan persepsi pasien terhadap rumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

Dalam penelitian ini merujuk pada teori Maister et al. (2001). Teori ini mengidentifikasi *Trust* memiliki empat komponen utama yaitu *Credibility, Reliability, Intimacy*, dan *Self Orientation*. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sangat penting untuk menciptakan hubungan yang positif dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Untuk menjadikan suatu rumah sakit menjadi baik dan banyak dipilih oleh masyarakat serta memiliki pelanggan yang datang lagi dan lagi, maka perlu selalu menjaga tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (Noor, 2018).

Penggunaan teori-teori terbaru ini, dibandingkan dengan teori-teori sebelumnya yang lebih umum diterapkan dalam literatur penelitian, diharapkan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai elemen-elemen ini, RSUD Syekh Yusuf Gowa dapat mengidentifikasi



area yang perlu diperbaiki dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kepuasan mereka secara keseluruhan.

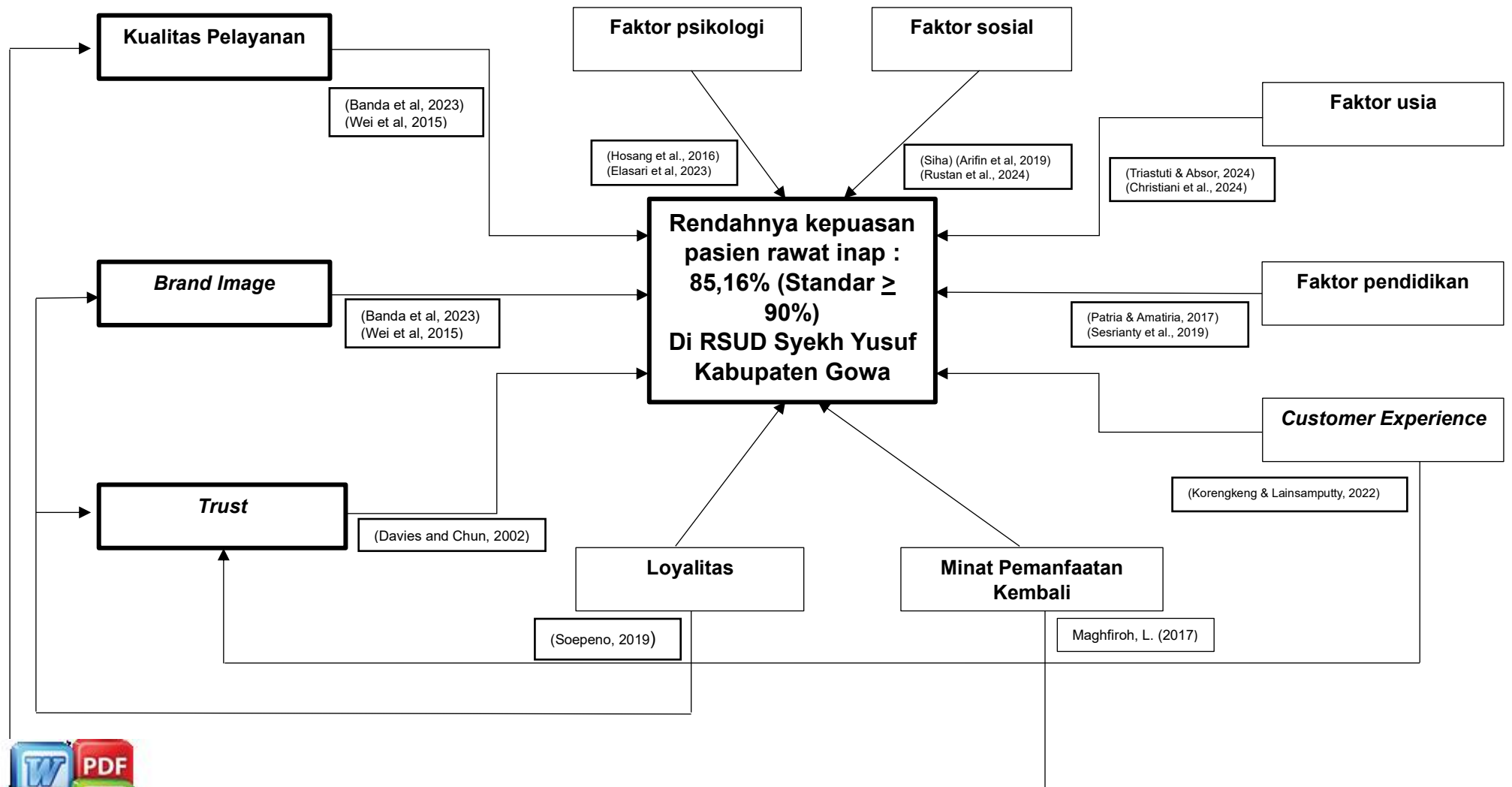
Kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa menunjukkan kecenderungan yang fluktuatif. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan tingkat kepercayaan pasien diyakini berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menurunkan indeks kepuasan, sementara citra positif dan kepercayaan tinggi terhadap rumah sakit dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit tersebut.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas bahwa hasil laporan indeks kepuasan masyarakat di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa selama 5 tahun terakhir dari tahun 2019-2023 belum mencapai standar yang ditetapkan oleh kemenkes yaitu >90%. Angka kepuasan di tahun 2019 sebesar 82,04% kemudian tahun 2020 sebesar 84,85% tahun 2021 sebesar 87,22% tahun 2022 sebesar 85,73% tahun 2023 sebesar 86% dengan rata-rata sebesar 85,16%. Memberikan layanan berkualitas tinggi dapat meningkat mempromosikan produk berwujud, namun sebaliknya sangat sedikit yang dilakukan untuk penelitian mengenai jasa manfaat melalui kepuasan pelanggan, karena secara empiris terdapat hubungan antara kepuasan dan manfaat pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang meningkatkan manfaat, sehingga akan terbentuk citra yang baik bagi rumah sakit (Francken & W.F, 1981). Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan



aruhi kepuasan pelanggan, di mana kebutuhan pelanggan akan terus
ang seiring waktu, begitu pula harapan mereka terhadap kualitas
n yang diberikan (Widodo et al., 2020). Berikut ini faktor-faktor yang
aruhi kepuasan pasien sebagai berikut :



Gambar 1. Kajian Masalah

Agja & Garg (2010), Griffin (2005), Kotler & Keller (2016), Maister et al (2001), Sangadji & Sopiah (2013), Shiffman (1997), Schmitt (1999), X, Li & Patrick (2008).

Berdasarkan uraian masalah sebelumnya, terdapat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk meninjau dari perspektif kualitas pelayanan, citra merek (brand image), dan kepercayaan (trust) sebagai variabel independen, sementara kepuasan pasien ditetapkan sebagai variabel dependen. Memahami kebutuhan dan harapan konsumen, dalam hal ini pasien, merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Pasien yang merasa puas menjadi aset yang sangat berharga, karena mereka cenderung akan terus menggunakan layanan yang sama. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung menyebarkan pengalaman negatifnya dengan dampak yang lebih besar. Oleh karena itu, agar mampu menciptakan kepuasan, rumah sakit perlu membangun dan mengelola sistem pelayanan yang efektif guna menarik lebih banyak pasien serta mempertahankan loyalitas pasien yang telah ada (Rosyidi et al., 2020).

Kualitas pelayanan berpusat pada keinginan dan kebutuhan dari pelanggan dengan memperhatikan aspek penyampaian dan perilaku yang sesuai untuk mengimbangi harapan dari pelanggan yang dituju. Pelayanan disini adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada perawat rumah sakit selama pasien atau pelanggan berada di rumah sakit baik itu rawat inap maupun rawat jalan, meliputi pelayanan petugas rumah sakit baik dokter, perawat, dan karyawan-karyawan lainnya (Nafisa & Sukresna, 2018).

Kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan menunjukkan tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan karyawan untuk melayaninya. Efektivitas kualitas ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang akan memenuhi kebutuhan yang diinginkan dari pihak-pihak yang terlibat untuk menjamin kualitas layanan sesuai dengan perkembangan pesat. Dalam menghadapi persaingan dengan negara lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan dan citra suatu organisasi harus selalu dalam kondisi yang baik dan berjalan sesuai serta tepat waktu (Pariyo et al., 2009).

Karena itu kualitas layanan perlu ditingkatkan untuk mendapatkan positif dari pasien dan keluarganya sehingga harapan tercapainya pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercipta (Gafar, 2016). Selain, pelayanan yang berkualitas dan efektif ditandai dengan suasana nyaman, pengalaman yang menyenangkan, serta sikap ramah dari para



petugas, yang secara keseluruhan menciptakan rasa puas. Sementara itu, bagi penyedia layanan, mutu dan efisiensi pelayanan diartikan sebagai kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Beberapa keluhan yang umum disampaikan oleh pengguna layanan rumah sakit meliputi: perilaku dan tindakan dokter maupun perawat, sikap petugas administrasi, keterbatasan fasilitas, lambatnya proses pelayanan, ketersediaan obat, biaya pelayanan, serta kondisi peralatan medis (Karno, 2023).

Brand image Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf telah memperoleh kepercayaan masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan, baik untuk warga Kabupaten Gowa maupun untuk fungsi pelayanan kesehatan yang lebih luas. Dalam melayani pasien, RSUD Syekh Yusuf didukung oleh fasilitas kesehatan yang memadai, baik dari segi sarana, prasarana, sumber daya manusia, maupun peralatan medis yang modern. Hubungan antara kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pasien dapat dijelaskan bahwa pelayanan berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat citra merek RSUD Syekh Yusuf. Citra merek yang positif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mempertahankan loyalitas pasien. Oleh karena itu, RSUD Syekh Yusuf perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya untuk mempertahankan citra merek yang baik serta meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan *brand image* merupakan Persepsi yang terbentuk cenderung stabil dalam jangka panjang, sehingga sulit untuk membentuk citra baru, dan begitu citra terbentuk, akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibangun harus jelas dan menunjukkan keunggulan merek dibandingkan merek lainnya. Pembentukan brand image juga dipengaruhi oleh pengalaman konsumen. Merek pada dasarnya merupakan hal yang penting dalam memasarkan suatu produk. Produsen harus mampu menghasilkan merek yang mudah dikenali, sehingga selalu dapat diingat konsumen dengan citra yang baik, yang kemudian muncul *brand image* (Shimp, T. A., & Andrews, 2018).

Menurut Tama et al., (2024) hasil penelitian ini membuktikan teori *brand image* rumah sakit secara positif dan signifikan mempengaruhi persepsi pasien menggunakan layanan kesehatan. *Brand image* rumah sakit mempengaruhi persepsi pasien pada rumah sakit yang selalu dapat diingat oleh pasien, citra baik atau buruk yang dibangun rumah sakit tersebut akan dapat



mempengaruhi perilaku pasien dalam melakukan keputusan menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan citra rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien. Demikian pula, citra rumah sakit yang baik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien (Ramli, 2017).

Kepuasan pelanggan telah menjadi fokus utama dalam diskursus bisnis dan manajemen. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan, karena ini akan dipersepsikan oleh konsumen setelah mereka menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat saat ini mengharuskan lembaga penyedia layanan untuk terus memberikan pelayanan terbaik guna memuaskan konsumen. Para pelanggan cenderung memilih produk atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan unggul kepada mereka (Assauri, 2011).

Menurut Kotler, (2009) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Hampir semua rumah sakit di seluruh dunia mengharapkan kepuasan dari pasien. Tidak jarang bahwa kepuasan pasien dijadikan sebagai slogan rumah sakit. Citra merek adalah suatu gambaran atau persepsi yang tertanam dalam pikiran seseorang terhadap rumah sakit tertentu berdasarkan pengalaman layanan yang didapatkan sebelumnya yang menimbulkan kesan baik, rasa puas serta kepercayaan yang kelak akan meningkatkan minat kembali di masa depan jika membutuhkan (Hoon et al., 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Monim et al., 2022) dikatakan bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan terbaik, di antaranya melalui ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan perawat kepada pasien, serta respons cepat dari dokter dalam menangani keluhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, serta /ampaian layanan yang tepat, perlu terus ditingkatkan. Peningkatan pelayanan ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pasien, karena umnya, pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan tingkat



kepuasan yang lebih tinggi dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit.

Menurut (Walukow et al., 2019) bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, diharapkan semua tenaga kesehatan dapat memberikan perhatian yang penuh empati kepada pasien, sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, disertai dengan cara penyampaian yang tepat, agar dapat mencapai kepuasan dan memenuhi harapan pelanggan.

Dengan demikian, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin besar pula kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan yang disediakan, semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Pasalli & Patattan, 2021). Berdasarkan kajian masalah dan gambaran yang ada maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan, *brand image* dan *trust* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian masalah maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024?
- 2) Apakah ada pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024?
- 3) Apakah ada pengaruh *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024?



Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan, *brand image*, dan *trust* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *brand image* dan *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa.

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024
- 2 Untuk menganalisis pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024
- 3 Untuk menganalisis pengaruh *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024
- 4 Untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh antara kualitas pelayanan, *brand image* dan *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini mampu memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit, khususnya bidang kajian pemasaran dan mutu rumah sakit melalui pengujian teori yang dilakukan.

2. Bagi Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien.



Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.

menerapkan pengetahuan dari pembelajaran yang terkait dengan pemasaran dan mutu pelayanan di rumah sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum tentang Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Secara umum, kualitas pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif. Pelayanan tersebut juga harus diberikan dengan aman, memuaskan, serta mematuhi norma, etika, hukum, dan nilai-nilai sosial budaya, dengan mempertimbangkan keterbatasan serta kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen (Agustina & Sakawati, 2020).

Menurut Sunyoto (2013) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat agar dapat memenuhi harapan mereka. Hal ini mencakup beberapa kesesuaian, yaitu: kesesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, kesesuaian antara persepsi mengenai harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan sesuai janji serta kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen.

Menurut (Christopher, 2001) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan membandingkan persepsi penerima layanan mengenai pelayanan yang diterima dengan harapan atau keinginan mereka terhadap atribut-atribut pelayanan tersebut. Jika layanan yang diterima sesuai dengan

maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima jauh dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.



Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan serta upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan penyampaian yang tepat guna mencocokkan harapan mereka. Definisi ini menekankan pada kemampuan layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta untuk memenuhi standar yang diinginkan, termasuk kesesuaian antara harapan dan persepsi manajemen, standar kerja karyawan serta pelayanan yang diberikan dengan yang telah dijanjikan.

2.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Azwar (2006:10) Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan seperti :

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan, karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.
2. Konsumen bisa jadi media iklan gratis, dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin, dengan semakin banyaknya pelanggan tetap perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.
4. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya, kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
5. Nama baik perusahaan meningkat hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat dimata semua konsumen.



6. Unggul dalam persaingan bisnis maksudnya unggul disini yaitu perusahaan jasa bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Suwarsono, 1999) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu :

a. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

b. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

c. Suasana kerja di perusahaan

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.

d. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

e. Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan

berkualitas kepada pelanggan.

perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.



g. Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Atinga et al., 2011) menekankan pentingnya menggunakan prosedur *check-in* dan *check-out* pasien untuk dan dari rumah sakit dalam mengukur kualitas layanan kesehatan berdasarkan dampaknya terhadap kepuasan pasien, yang terdiri atas lima indikator sebagai berikut :

1. *Patient Admission*

Penerimaan pasien terkait dengan semua prosedur, proses, dan layanan yang dimulai dari saat pasien tiba di rumah sakit, termasuk prosedur registrasi, pengobatan pasien, dan kemampuan rumah sakit untuk menghadapi keadaan darurat dan memberikan pertolongan pertama.

2 *Medical Service*

Pelayanan medis adalah tentang memiliki solusi medis untuk masalah pasien; ini diwujudkan dalam berbagai hal seperti fokus rumah sakit pada waktu pengiriman layanan kesehatan sehingga tanpa keterlambatan, pasien harus diinformasikan tentang tanggal pengiriman layanan, memberikan bantuan dan perhatian pribadi kepada pasien oleh staf medis, memahami kebutuhan pribadi pasien, mengalokasikan waktu yang cukup untuk tinggal dengan pasien dan memberikan perhatian yang diperlukan sepanjang minggu (24/7). Untuk pasien, mereka harus merasa aman ketika berurusan dengan staf medis dan administratif di rumah sakit; informasi yang jelas harus diberikan kepada pasien ketika dibutuhkan, fokus rumah sakit pada keselamatan secara umum dan di mana-mana di fasilitas rumah sakit, serta tanggapan cepat kepada pasien ketika dibutuhkan.



Overall Services

Layanan umum merujuk pada hasil beberapa faktor yang mengukur derajat perhatian dan komitmen rumah sakit terhadap aspek lainnya di luar layanan kesehatan itu sendiri. Faktor-faktor ini meliputi kesiapan, estetika, dan kebersihan fasilitas rumah sakit, pendidikan kesehatan, dan memberikan kesadaran dan keinginan yang jujur untuk membantu pasien segera dan tanggapan terhadap kebutuhan mereka sebagai prioritas untuk rumah sakit.

4 *Hospital Discharge*

Penilaian pada proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pemulangan pasien dari rumah sakit dalam hal efektivitas prosedur, pemberian informasi dan saran yang cukup serta memadai dan tindak lanjut setelah keluar dari rumah sakit seperti obat-obatan, vitamin/nutrisi dan jenis makanan yang dianjurkan.

5 *Hospital Social*

Merujuk pada tanggung jawab sosial, etik, dan legalitas yang dimiliki rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang adil tanpa diskriminasi, kebijakan terhadap pasien-pasien yang kurang mampu, serta kepekaan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan sehingga berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

2.2 Tinjauan Umum tentang *Brand Image*

2.2.1 Pengertian *Brand Image*

Menurut (Kotler dan Keller, 2009;258) Merek didefinisikan sebagai "nama, istilah, simbol, tanda, desain, atau gabungan dari elemen-elemen tersebut yang digunakan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari suatu penjual atau kelompok penjual, serta membedakannya dari pesaing." Dengan demikian, merek merupakan produk atau jasa yang memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari produk atau jasa lain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan serupa. Citra merek (*brand image*) dapat diartikan sebagai sekumpulan keyakinan, pemikiran, dan persepsi yang dimiliki terhadap sebuah merek (N. Jannah, 2017).



Menurut Kotler dan Keller (2012) citra merujuk pada cara masyarakat memandang merek secara nyata. Untuk memastikan citra merek tertanam dalam konsumen, pemasar perlu menampilkan identitas merek melalui

berbagai saluran komunikasi dan interaksi yang ada. Citra (*image*) sangat penting sehingga perusahaan rela menginvestasikan waktu dan biaya ekstra untuk mencapainya. Citra sendiri merupakan kumpulan keyakinan, gagasan, dan pesan yang dimiliki individu terhadap suatu objek.

Citra merek adalah jenis asosiasi yang muncul di benak pengguna jasa ketika mengingat sebuah merek tertentu. Citra merek (*Brand Image*) merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan layanannya. Perusahaan yang kompetitif menggunakan citra merek untuk kepercayaan pasien. Oleh karena itu, bidang pelayanan kesehatan berlomba lomba meningkatkan *Brand Image* rumah sakit yang menjadikan salah satu keunggulan kompetitif. Perawat juga memiliki peran yang cukup besar dalam membangun citra RS. Karena salah satu faktor yang membentuk *Brand Image* RS adalah dari segi pelayanan yang diberikan RS kepada pelanggan/pasien (Rachmania & Widayati, 2019).

Citra Rumah Sakit (*Hospital Brand Image*) memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan yang disediakan. Oleh karena itu, memahami hubungan antara citra rumah sakit dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan jasa kesehatan sangat penting. Citra rumah sakit berfungsi sebagai penghubung yang menjaga hubungan harmonis dengan pelanggan mereka (Wu, 2011).

2.2.2 Manfaat *Brand Image*

Brand Image juga mempunyai berbagai manfaat bagi perusahaan, citra merek memiliki manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Konsumen dengan citra yang positif terhadap suatu merek, lebih memungkinkan untuk melakukan pembelian.
2. Perusahaan dapat mengembangkan lini produk dengan memanfaatkan citra positif yang telah terbentuk terhadap merek produk lama (Sopiah & Sangadji, 2016).

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Brand Image*

Menurut (Kartajaya, 2007) faktor-faktor yang mempengaruhi *brand* adalah:

Komunikasi dari sumber lain yang belum tentu sama dengan yang dilakukan pemasar, komunikasi bisa datang dari konsumen lain, pengecer dan pesaing.



2. Pengalaman konsumen melalui suatu eksperimen yang dilakukan konsumen dapat mengubah persepsi yang dimiliki sebelumnya. Oleh sebab itu, berbagai persepsi yang timbul itulah yang akan membentuk *total image of brand* (citra keseluruhan sebuah merek).
3. Pengembangan produk, posisi *brand* terhadap produk memang cukup unik, disatu sisi merupakan payung bagi suatu produk, artinya dengan dibekali brand tersebut, produk dapat naik nilainya. Disisi lain, performa ikut membentuk *brand image* yang memayungi dan tentunya konsumen akan membandingkan antara performa produk yang telah dirasakan dengan janji *brand* dalam slogan.

2.2.4 Indikator *Brand Image*

Menurut Kotler dan Keller (2016:263) indikator mengenai citra meliputi empat elemen sebagai berikut :

1. Kepribadian (*Personality*) Keseluruhan karakteristik yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
2. Reputasi (*Reputation*) Hak yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi.
3. Nilai (*Values*) Nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain ialah budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
4. Identitas perusahaan (*Corporate Identity*) Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

2.3 Tinjauan Umum tentang *Trust* (Kepercayaan)

2.3.1 Pengertian *Trust* (Kepercayaan)

Menurut (Muchinsky, 2000) mengatakan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan yang muncul meskipun seseorang tidak dapat



ol tindakan orang lain terhadap dirinya, orang tersebut akan tetap atau berperilaku yang menguntungkan terhadap dirinya. Definisi- i pada intinya menekankan unsur harapan atau keinginan positif atas u pihak lain.

Kepercayaan adalah seseorang yang mempercayai penyedia layanan kesehatan lebih mungkin untuk mencari perawatan, mematuhi rekomendasi pengobatan, dan kembali untuk perawatan lanjutan daripada orang yang memiliki sedikit kepercayaan pada penyedia layanan atau sistem perawatan kesehatan tertentu (Thom et al., 2004).

Kepercayaan yaitu Keyakinan seseorang bahwa kata-kata dan tindakan dokter dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Pasien yang mempercayai dokternya percaya bahwa dokternya akan bertindak untuk kepentingan terbaiknya dan akan memberikan dukungan dan bantuan mengenai pengobatan dan perawatan medis (Anderson & Dedrick, 1990).

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan bahwa mereka dapat bergantung pada mitra mereka. Hal ini mencakup kesediaan untuk bertindak tertentu karena keyakinan bahwa mitra akan memenuhi harapan mereka. Kepercayaan ini juga mencakup harapan bahwa kata-kata, janji, atau pernyataan dari orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003).

Hubungan yang kuat dengan kepuasan, memiliki pilihan yang cukup dalam memilih tenaga kesehatan, kemauan untuk merekomendasikan tenaga kesehatan, tidak ada keinginan untuk pindah tenaga kesehatan, tidak ada perselisihan sebelumnya dengan tenaga kesehatan, dan tidak mencari *second opinions* atau pendapat kedua (Hall et al., 2002).

2.3.2 Karakteristik *Trust*

Menurut Donni Juni (2017:118) kepercayaan dibangun atas sejumlah karakteristik. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan adalah sebagai berikut:

1) Menjaga Hubungan

Pelanggan yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya.

2) Menerima Pengaruh



Pelanggan yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah ngaruhi sehingga biaya perusahaan untuk program pemasaran jadi semakin murah.

3) Terbuka dalam Komunikasi

Pelanggan yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersendat.

4) Mengurangi Pengawasan

Pelanggan yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasan nya terhadap perusahaan/pemasar.

5) Kesabaran

Pelanggan yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan pelanggan biasa.

6) Memberikan Pembelaan

Pelanggan yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsi dikritik oleh kompetitor atau pengguna lainnya.

7) Memberi Informasi yang Positif

Pelanggan yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.

8) Menerima Risiko

Pelanggan yang percaya akan menerima resiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

9) Kenyamanan

Pelanggan yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan/pemasar memberikannya kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun panjang.

10) Kepuasan

Pelanggan yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan dibanding Pelanggan yang tidak percaya.



2.3.3 Indikator *Trust*

Menurut Maister et al. (2001) *Trust* memiliki indikator sebagai berikut:

1. Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas adalah ketika seorang karyawan bertindak jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Jenis kredibilitas lainnya adalah kepercayaan dan kebenaran.

2. Reliabilitas (*realibility*)

Sesuatu yang dapat diandalkan atau dapat diandalkan disebut memiliki reliabilitas. Reliabilitas juga mencakup familiaritas yang merujuk pada tingkat pengetahuan atau pengalaman seseorang dengan suatu konsep, produk, atau merek, dan prediktoritas berhubungan dengan kemampuan suatu variabel untuk memprediksi perilaku atau hasil yang diharapkan.

3. Intimasi (*Intimacy*)

Intimasi yang berarti bahwa karyawan memiliki kualitas yang memiliki prinsip moral yang kuat.

4. Orientasi Diri Sendiri (*Self Oriented*)

Orientasi Diri Sendiri berarti bahwa perusahaan atau organisasi terfokus pada hal-hal yang terjadi atau hal-hal yang diinginkan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

2.4 Tinjauan Umum tentang Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan ialah tanggapan konsumen terhadap permintaan yang memuaskan. Kepuasan ialah evaluasi terhadap keistimewaan suatu produk ataupun jasa yang memberikan level kepuasan konsumen yang berkaitan dengan pemuasan permintaan konsumen (Zeithaml, 2013).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep utama dalam dunia bisnis dan manajemen. Kualitas pelayanan sangat penting karena akan dipersepsikan oleh konsumen setelah mereka menggunakan produk atau jasa.

Dalam persaingan yang semakin ketat, lembaga penyedia jasa atau layanan



untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Konsumen cenderung mencari produk atau jasa dari perusahaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada mereka (Assauri, 2011).

Putri & Kartika (2017) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi mereka terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan. Pelanggan merasa puas ketika harapannya terpenuhi dan akan merasa sangat puas jika harapan mereka terlampaui.

Kepuasan pasien adalah hasil dari pelayanan kesehatan dan merupakan tujuan utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan ini mempengaruhi hasil dari layanan kesehatan, yang pada gilirannya berdampak pada status kesehatan pasien. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan sangat penting, karena akan mendorong mereka untuk kembali mendapatkan pengobatan jika layanan memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Nurhasma et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan kondisi di mana keinginan, kualitas dan kebutuhan pasien terpenuhi. Pelayanan dianggap memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pelanggan adalah reaksi seorang pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan yang dipengaruhi oleh proses kognitif saat membandingkan keyakinan mereka terhadap suatu objek atau kondisi dengan nilai pribadi mereka (Dewi, 2016).

2.4.2 Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut (Azwar, 2006:104) didalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

1. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati di ikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
2. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.

Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah orang yang berobat karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini



mereka dengarkan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatkan pendapatan rumah sakit).

4. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
5. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakitpun akan berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi.

2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Kotler & Keller, 2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Faktor Sosial. Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh kelompok/lingkungannya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, keterampilan, pengetahuan, kepribadian. Orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat.
3. Faktor Usia. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.
4. Faktor Pendidikan. Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang baik dan lebih tinggi.



5. Biaya atau *price*, adalah harga dalam nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkonsumsi suatu komoditas yaitu barang atau jasa.
6. Faktor Psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti haus, ada kebutuhan psikologis yaitu pengakuan, dan penghargaan. Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan.

Menurut (Shiffman, 1997) menyebutkan faktor-faktor kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas atau mutu, berkaitan dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh produsen dengan merek tertentu.
2. Dapat dipercaya atau diandalkan, berkaitan dengan pendapat dan kesepakatan yang di bentuk oleh masyarakat tentang suatu produk yang dikonsumsi.
3. Kegunaan atau manfaat, yang terkait dengan fungsi dari suatu produk yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen.
4. Pelayanan, yang berkaitan dengan tugas produsen dalam melayani konsumennya.
5. Resiko berkaitan dengan untung rugi yang dialami oleh konsumen.
6. Harga, dalam hal ini berkaitan dengan tinggi rendahnya atau banyak sedikitnya jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk mempengaruhi suatu produk, juga dapat mempengaruhi citra jangka panjang.
7. *Image*, yang dimiliki merek itu sendiri, yaitu berupa pelanggan, kesempatan dan informasi yang berkaitan dengan suatu merek dari produk tertentu.

Menurut Sangadji & Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:



Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama,

umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

- 2 Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
- 3 Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
- 4 Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
- 5 Kehandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

2.4.4 Indikator kepuasan pasien

Umumnya indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif untuk memprediksi kepuasan pasien adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya.

Menurut Ware, et al (1984) menyimpulkan ada beberapa komponen dalam penilaian pasien, antara lain:

1. Sikap petugas (*Interpersonal manner*) Cara penyedia layanan berinteraksi secara pribadi dengan pelanggan. Termasuk perhatian, keramahan, sopan santun, hormat, dan tidak kasar.
2. Kualitas secara teknis (*Technical quality*) Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan dengan standar yang tinggi, termasuk ketelitian, akurasi, dan menghindari risiko dan kesalahan yang tidak perlu.
3. Aksesibilitas (*Accesibility*) Faktor-faktor yang mempengaruhi pengaturan untuk mendapatkan layanan termasuk harga, waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk membuat janji dan kemudahan mencapai lokasi layanan.
4. Harga (*Finances*) Kepantasan dan keterjangkauan harga dari perusahaan.

Efisiensi (*Outcome*) Hasil dari proses pelayanan rumah sakit, terutama pelayanan medis.

Kontinuitas (*Countinuity*) Hasil dari keberlangsungan layanan.



7. Lingkungan fisik (*Physical environment*) Pengaturan lingkungan seperti ketersediaan fasilitas dan perlengkapan yang lengkap, ketertiban dan kenyamanan lingkungan, dan keberadaan tanda dan petunjuk yang jelas.
8. Ketersediaan (*Availability*) Ketersediaan sarana kesehatan dan fasilitas rumah sakit yang memadai.



2.5 Penelitian terdahulu

Tabel 5. Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	(Akhmad Al Manar et al., 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar.	Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (path analysis). Populasi yang diteliti terdiri dari seluruh pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Kota Makassar pada bulan Desember, yang berjumlah 557 pasien. Dari jumlah tersebut, sampel yang diambil sebanyak 84 pasien.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya meningkatkan minat mereka untuk kembali berkunjung.	Persamaan : Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, serta populasi yang diteliti adalah pasien rawat inap. Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan metode path analysis (analisis jalur), sementara penelitian ini menggunakan metode <i>cross sectional</i> .



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
2	(Laia & Sri, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Untuk menganalisis kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berdasarkan kepentingan pasien terhadap pelayanan dan penilaian kinerja rumah sakit.	Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study. Populasi yang diteliti meliputi semua pasien yang dirawat di unit rawat inap RS Elisabeth Medan, yang berjumlah 1.000 orang.	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi bukti langsung dan kehandalan terhadap tingkat kepuasan, sementara persepsi daya tanggap, jaminan, dan perhatian tidak berpengaruh signifikan.	Persamaan : Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan : Lokasi penelitian terdahulu di medan, sedangkan Lokasi penelitian ini di sulawesi selatan yaitu makassar.
3	(R. D. Pratiwi & Putra, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Image</i> Rumah Sakit Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu	Untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan citra merek agar pasien ingin berkunjung ulang untuk memeriksakan kesehatannya	Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah <i>image</i> rumah sakit.	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan <i>cross sectional study</i> . Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 34.815 orang dan jumlah sampel sebanyak	Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dalam hal berwujud (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan metode <i>cross sectional study</i> (Asmoro et al., 2023).



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Dan Anak Pertiwi Kota Makassar	dan lebih loyalitas.		325 responden. Penelitian ini menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat lebih dari 1x menggunakan jasa rumah sakit.	(<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati, (<i>emphaty</i>) dan citra merek terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSKD Dadi Makassar.	Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen adalah <i>image</i> rumah sakit. Sedangkan penelitian ini variabel independennya adalah <i>image</i> .
4	(Asmoro et al., 2023)	Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Terhadap Tingkat	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat	Variabel independen dalam penelitian ini adalah Citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Variabel dependen	Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah <i>asosiatif kausal</i> . Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah <i>accidental sampling</i> . Populasi dalam penelitian ini adalah di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	Persamaan : Pada penelitian ini sama-sama menggunakan vairabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Perbedaan :



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Kepuasan Pasien	Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.	adalah kepuasan pasien.	Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Sampel dalam penelitian ini adalah 76 orang.	di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.	Pada penelitian terdahulu yaitu di instalasi gawat darurat, sedangkan penelitian ini instalasi rawat inap.
5	(Hasibuan et al., 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinan Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019	Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinan Lumban Tobing.	Variabel independen dalam penelitian ini adalah dan kualitas pelayanan (profesi, Efisiensi & Efektifitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien). Variabel dependen adalah citra rumah sakit.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan <i>desain cross-sectional</i> dan jenis penelitian <i>explanatory research</i> . Populasi penelitian terdiri dari 345 pasien rawat inap di RSU dr. Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga pada bulan Juni 2019. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi logistik.	Penelitian ini terdapat pengaruh antara variabel independen (profesi, Efisiensi & Efektifitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien) terhadap variabel dependen (citra rumah sakit).	Persamaan : Penelitian ini memiliki kesamaan dalam menggunakan variabel kualitas pelayanan dan fokus pada penelitian di rumah sakit umum. Perbedaan : Lokasi penelitian terdahulu di Sumatera utara.



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
6	(Nurhasma et al., 2021)	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.	Variabel independen adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap.	Penelitian ini menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> . Pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien di ruang rawat inap Badan Pengelola RSUP dr Tadjuddin Chalid Makassar. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 Responden dengan menggunakan teknik <i>non probability sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mencapai 96,6%. Analisis multivariat mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan, lingkungan, dan fasilitas rumah sakit.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan : Lokasi penelitian terdahulu di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, sedangkan lokasi penelitian ini di RSUD Syekh Yusuf Gowa.
7	(Taufiq et al., 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di	Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Variabel independen, yaitu: <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.</i>	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> . Populasi pada penelitian ini	Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi	Persamaan : Kedua penelitian menggunakan pasien rawat inap sebagai populasi dan rancangan



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.	kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.	Variabel dependen yaitu: kepuasan dan kepercayaan.	adalah pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare sebanyak 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara <i>proportionate stratified random sampling</i> .	Makkasau Parepare. Variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi makkasau adalah variabel Jaminan.	penelitian cross-sectional. Perbedaan : Penelitian sebelumnya menjadikan kepercayaan sebagai variabel dependen, sementara penelitian ini sebagai variabel independen.
8	Maharani Mahdiyah Safira, Indira Chotimah dan Wirda Syari	Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Citra di Rumah Sakit X Kota Bogor (2023)	Untuk mencari tahu bagaimana hubungan dari kualitas pelayanan yang diproyeksikan dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap citra rumah	Variabel independen adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel dependen adalah citra rumah sakit.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional. Sampel diambil dengan teknik <i>accidental sampling</i> dan jumlah sampel 100 responden. Pengolahan data dilakukan dengan	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap citra rumah sakit X di Kota Bogor.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan menggunakan <i>cross sectional</i> . Perbedaan : Penelitian terdahulu



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			sakit X di Kota Bogor.		uji univariat, bivariat, dan multivariat menggunakan uji <i>Chi-Square</i> .		Variabel dependen yaitu citra rumah sakit, sedangkan penelitian ini citra rumah sakit sebagai variabel independen.
9	(Bahri & Patimah, 2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang	Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023.	Variabel independen adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel dependen adalah kepercayaan dan kepuasan pasien.	Rancangan penelitian ini menggunakan analisis jalur (<i>Path Analysis</i>). Populasi terdiri dari pasien rawat inap di RSUD Arifin Nu'Mang pada Januari 2023, dengan total 8.574 pasien rawat inap dan rata-rata 714 pasien per bulan. Sampel diambil secara <i>purposive sampling</i> , menghasilkan 123 responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan cepat, pemberian informasi diagnosis, dan kepedulian petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Persamaan : Kedua penelitian menggunakan pasien rawat inap sebagai populasi dan variabel kualitas pelayanan. Perbedaan : Penelitian sebelumnya menjadikan kepercayaan sebagai variabel dependen, sementara



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
							penelitian ini sebagai variabel independen.
10	(Amin & Novianti, 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan RSUD Salewangan	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan <i>brand trust</i> terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pasien rawan jalan.	Variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan <i>Trust</i> . Variabel dependen yaitu loyalitas Variabel intervening yaitu kepuasan pasien	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif menggunakan metode survei yang bersifat kausal dengan pengambilan sampel yang sebanyak 96 orang akan digunakan <i>teknik purposive random sampling</i> .	Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan brand trust terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pasien rawan jalan RSUD Salewangan Kabupaten Maros.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan <i>trust</i> . Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan variabel loyalitas.
11	(Aryawan, 2024)	<i>Analysis of Trust and Quality of Service on Patient Satisfaction at Barito Selatan Hospital in</i>	Untuk menentukan dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari <i>tangible, reliability,</i>	Variabel independen yaitu <i>Trust</i> dan <i>service quality</i> . Variabel dependen yaitu kepuasan pasien.	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan, yang dianalisis menggunakan statistik studi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas jasa— <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—</i>	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan, <i>trust</i> dan



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<i>Central Kalimantan</i>	<i>responsiveness, assurance, dan empathy</i> secara sebagian dan simultan terhadap kepuasan pasien		parsial (PLS). Sampel dipilih dengan teknik pengambilan sampel tidak berkesinambungan, dengan jumlah sampel sebanyak 200 pasien sebagai responden.	memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.	kepuasan pasien. Perbedaan : Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel <i>brand image</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan variabel <i>brand image</i> .
12	(Mustika et al., 2019)	<i>Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta</i>	Untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien	Variabel independen adalah <i>tangible, realibility, responsiveness, assurance</i> dan <i>emphaty</i> . Variabel dependen adalah kepuasan pasien.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari 170 responden, dan sampel diambil dengan teknik purposive sampling, menghasilkan 119 responden sebagai sampel.	Hasil penelitian terdapat hubungan antara dimensi <i>reliability</i> (kehandalan), <i>empathy</i> (empati), <i>assurance</i> (jaminan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), dan <i>tangible</i> (bukti fisik atau bukti langsung) dengan kepuasan pasien.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan : Penelitian terdahulu di puskesmas, sedangkan penelitian ini di rumah sakit.



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
13	Kalaja et al., (2023)	<i>Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania.</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat penilaian keseluruhan mengenai kualitas perawatan kesehatan di sektor swasta di Albania dan kepuasan pasien.	Variabel independen adalah <i>tangible</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>safety</i> dan <i>emphaty</i> . Variabel dependen adalah kepuasan pasien.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel diambil secara random sampling, menghasilkan 400 responden. Analisis data melibatkan analisis deskriptif, tabulasi silang, uji independensi, korelasi antar variabel, analisis faktor, analisis hipotesis, dan ANOVA.	Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta Albania adalah keandalan, keamanan, dan tanggung jawab staf, sementara empati dan tangibles memiliki pengaruh yang lebih lemah.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. dan menggunakan <i>cross sectional</i> . Perbedaan : Penelitian terdahulu di sektor rumah sakit swasta, sedangkan penelitian ini di rumah sakit umum daerah.
14	Lin et al. (2023)	<i>Assessing Quality Gap of Outpatient Service in Public Hospitals : A Cross-</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesenjangan kualitas layanan rawat jalan di rumah sakit umum.	Varibel independen adalah Keselamatan, Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik,	Penelitian ini adalah Studi <i>cross-sectional</i> . Secara keseluruhan, 1876 pasien rawat jalan diikutsertakan dalam penelitian ini, dan peserta	Hasil penelitian bahwa skor harapan pasien terhadap layanan rawat jalan lebih tinggi daripada skor persepsi untuk semua	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan Studi <i>cross-sectional</i> .



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<i>Sectional Study in China</i>		Jaminan, dan Empati. Variabel dependen adalah ekspektasi dan persepsi pasien.	diminta untuk mengisi kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi.	indikator kualitas layanan di rumah sakit umum di Shenzhen, Cina. Kesenjangan kualitas layanan yang negatif menunjukkan layanan rawat jalan yang tidak ideal.	Perbedaan : Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan, sedangkan penelitian ini yaitu pasien rawat inap.
15	Thanh et al., (2022)	<i>Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam.</i>	Untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas skala kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan dan faktor-faktor yang terkait.	Variabel independen adalah <i>Accessibility, Information transparency and administrative procedures, Facilities, Interaction and communication of staff, Service supply results.</i> Variabel dependen adalah	Penelitian ini adalah Studi <i>cross-sectional</i> dilakukan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pasien dengan 301 pasien rawat jalan di sebuah poliklinik di Hanoi, Vietnam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan mencapai 53,5%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi fasilitas, hasil pelayanan, transparansi informasi, prosedur administrasi, aksesibilitas, serta interaksi staf.	Persamaan : Kedua penelitian menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan : Penelitian sebelumnya dilakukan di poliklinik dengan populasi pasien rawat jalan,



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
				kepuasan pasien			sementara penelitian ini dilakukan di rumah sakit dengan populasi pasien rawat inap.
16	(Tjokorda Gde Raka, 2021)	<i>Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh <i>hospital brand image</i> , kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna jasa rumah sakit di Denpasar Bali.	Variabel independen yaitu <i>brand image</i> dan <i>service quality</i> . Variabel dependen yaitu <i>Patient Satisfaction</i> .	Studi ini mengambil sampel penelitian sebanyak 81 responden yang menggunakan jasa pelayanan medis di Rumah sakit di Bali. Teknik sampling menggunakan <i>simple random sampling</i> dalam pengumpulan data.	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hospital brand image berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan variabel <i>brand image</i> dan <i>service quality</i> . Perbedaan : Lokasi penelitian terdahulu di Bali, sedangkan Lokasi penelitian ini di makassar.
		<i>The Effect of Service Quality on</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan	Variabel indepen yaitu	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas	Persamaan: Kedua penelitian



No.	Nama peneliti	Judul penelitian	Tujuan penelitian	Variabel penelitian	Metodologi	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<i>Trust and Its Implications for Patient Loyalty</i>	dan menganalisis Kualitas jasa, Kepercayaan dan Kesetiaan pasien.	kualitas pelayanan. Variabel dependen yaitu kepercayaan dan loyalitas.	adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah pasien BPJS yang datang ke Klinik Primer Edelweiss pada tahun 2022, yaitu 8,572 orang. Berdasarkan rumus Slovin, sampel sebanyak 100 orang diambil.	jasa berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien dan kesetiaan pasien. Selain itu, kepercayaan pasien juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.	menggunakan variabel kualitas pelayanan dan trust. Perbedaan: Penelitian terdahulu menggunakan variabel loyalitas dan dilakukan di klinik, sementara penelitian ini dilakukan di rumah sakit.



2.6 Mapping Teori

Tabel 6. Mapping Teori Penelitian

KUALITAS PELAYANAN	BRAND IMAGE	TRUST	KEPUASAN PASIEN
Agja & Garg (2010)	Kotler & Keller (2016)	Maister et. al (2001)	Ware et al (1984)
1. <i>Patient Admission</i> 2. <i>Medical Service</i> 3. <i>Overall Services</i> 4. <i>Hospital Discharge</i> 5. <i>Hospitals Social</i>	1. Kepribadian (<i>personality</i>) 2. Reputasi (<i>reputation</i>) 3. Nilai (<i>value</i>) 4. Identitas perusahaan (<i>corporate identity</i>)	1. <i>Credibility</i> 2. <i>Reability</i> 3. <i>Intimacy</i> 4. <i>Self orientation</i>	1. <i>Interpersonal Manner</i> 2. <i>Technical Quality</i> 3. <i>Accesibility / Convenience</i> 4. <i>Finances</i> 5. <i>Efficacy / Outcome</i> 6. <i>Continuity</i> 7. <i>Physical Environment</i> 8. <i>Availability</i>
Bouranta et al (2009)	Virvilaite & Daubaraite (2011)	Aubert dan Kelsey (2000)	Halsted et al (1994)
1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Emphaty</i> 3. <i>Safety</i> 4. <i>Professionalism</i> 5. <i>Tangibles</i> 6. <i>Reability</i> 7. <i>Interest</i>	1. <i>corporate image</i> (citra perusahaan) 2. <i>corporate identity</i> (identitas perusahaan), 3. <i>physical environment</i> (lingkungan fisik), 4. <i>contact personelle</i> (karyawan), 5. <i>service offering</i> (pelayanan yang diberikan)	1. <i>Ability</i> 2. <i>Benevolence</i> 3. <i>Integrity</i> 4. <i>Propensity to trust</i>	1) Respon Afektif 2) Fokus pada penampilan produk dibandingkan standar 3) Selama/setelah mendapatkan layanan



KUALITAS PELAYANAN	BRAND IMAGE	TRUST	KEPUASAN PASIEN
Camilleri dan O'Callaghan (1998)	Aaker (1991)	Tschannen-Moran dan Hoy (1998: 189)	Kotler (2009)
1. <i>Admission Processes</i> 2. <i>Attitudes Of Medical Staff Doctors</i> 3. <i>Attitudes Of Nursing Officers</i> 4. <i>Ward / Hospital Environment</i> 5. <i>Patient's Amenities/Facilities</i> 6. <i>Discharge Planning And Coordination</i>	1. <i>Product Attributes</i> (Atribut Produk) 2. <i>Consumer Benefits</i> (Keuntungan Konsumen) 3. <i>Brand Personality</i> (Kepribadian Merek)	1. Niat Baik (<i>Benevolence</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Kompetensi (<i>Competence</i>) 4. Jujur (<i>Honesty</i>) 5. Keterbukaan (<i>Openness</i>)	1. Sistem keluhan dan saran 2. <i>Ghost Scooping</i> 3. <i>Lost costumer analysis</i> 4. <i>Survey</i> kepuasan pelanggan

Berdasarkan mapping teori dari masing-masing variabel diatas, peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Agja & Garg (2010) yang mengungkapkan 5 indikator yaitu *Patient Admission, Medical Service, Overall Services, Hospital Discharge, Hospitals Social*. Terkait teori *Brand Image* dari Kotler & Keller (2016) yang terbagi menjadi 4 indikator yaitu Kepribadian (*personality*), Reputasi (*reputation*), Nilai (*value*) dan Identitas perusahaan (*corporate identity*). Kemudian untuk teori *trust* dari Maister et. al (2001) terbagi menjadi 4 indikator yaitu *Credibility, Reability, Intimacy, Self orientation*. Untuk ketiga variabel ini peneliti menggunakan teori tersebut karena teori Kualitas Pelayanan dari Agja & Garg (2010), teori *Brand Image* dari Kotler & Keller (2016), teori *trust* dari Maister et. al (2001) merupakan teori terbaru atau lebih terkini dibandingkan dengan teori-teori yang sudah lebih umum diterapkan sebelumnya dalam literatur penelitian.

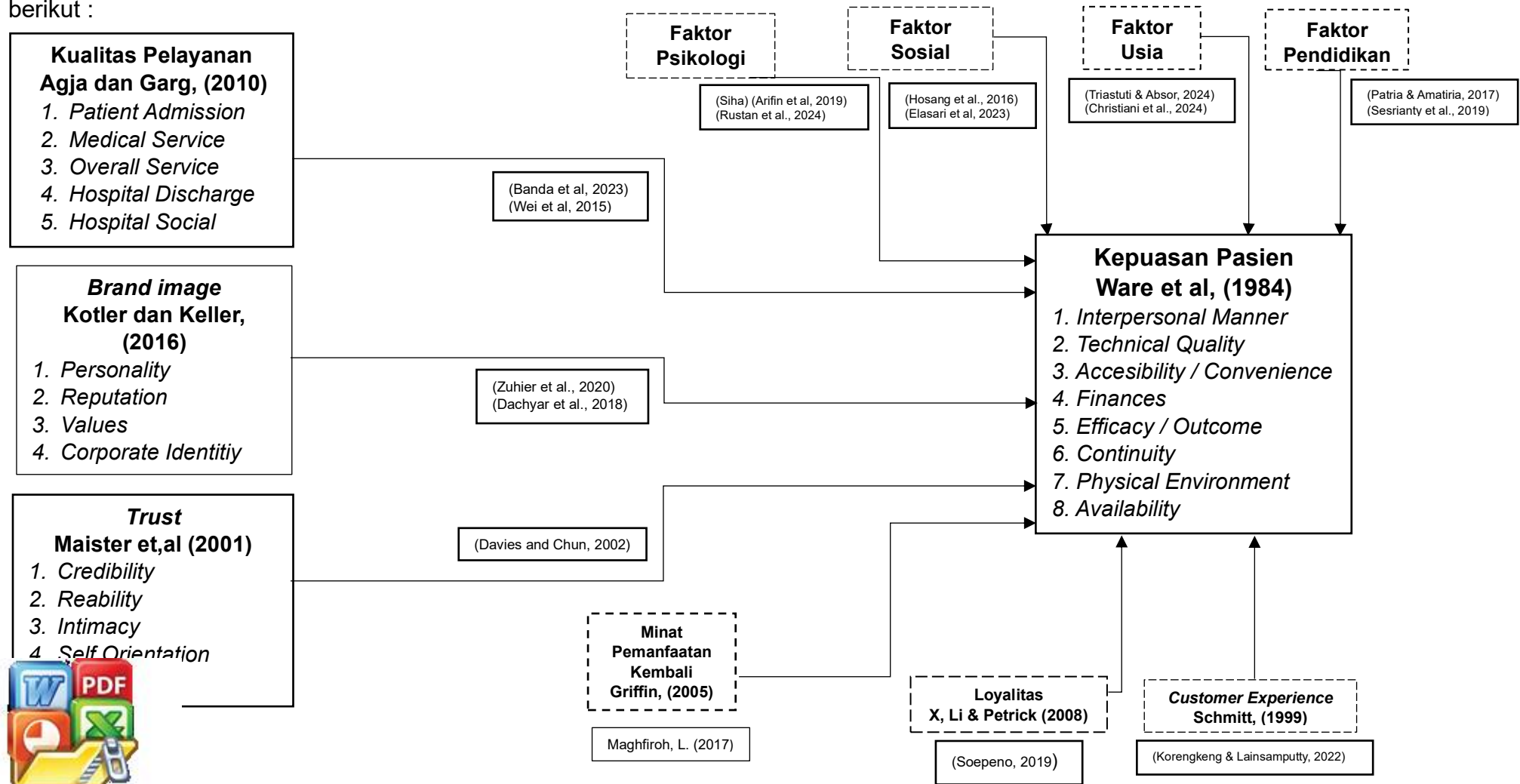
Kemudian untuk teori Kepuasan Pasien menggunakan teori dari Ware et al, (1984) yang mengungkapkan 8 indikator yaitu :



anner, Technical Quality, Accesibility / Convenience, Finances, Efficacy / Outcome, Continuity, Physical Environment, dan peneliti memilih teori ini karena teori-teori lain telah banyak diterapkan dalam jurnal-jurnal terdahulu. Dengan teori ini, rumah sakit dapat memahami secara lebih mendalam apa yang membuat pasien merasa puas dan apa yang

2.7 Kerangka Teori

Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya kepuasan pasien, maka kerangka teori penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Teori

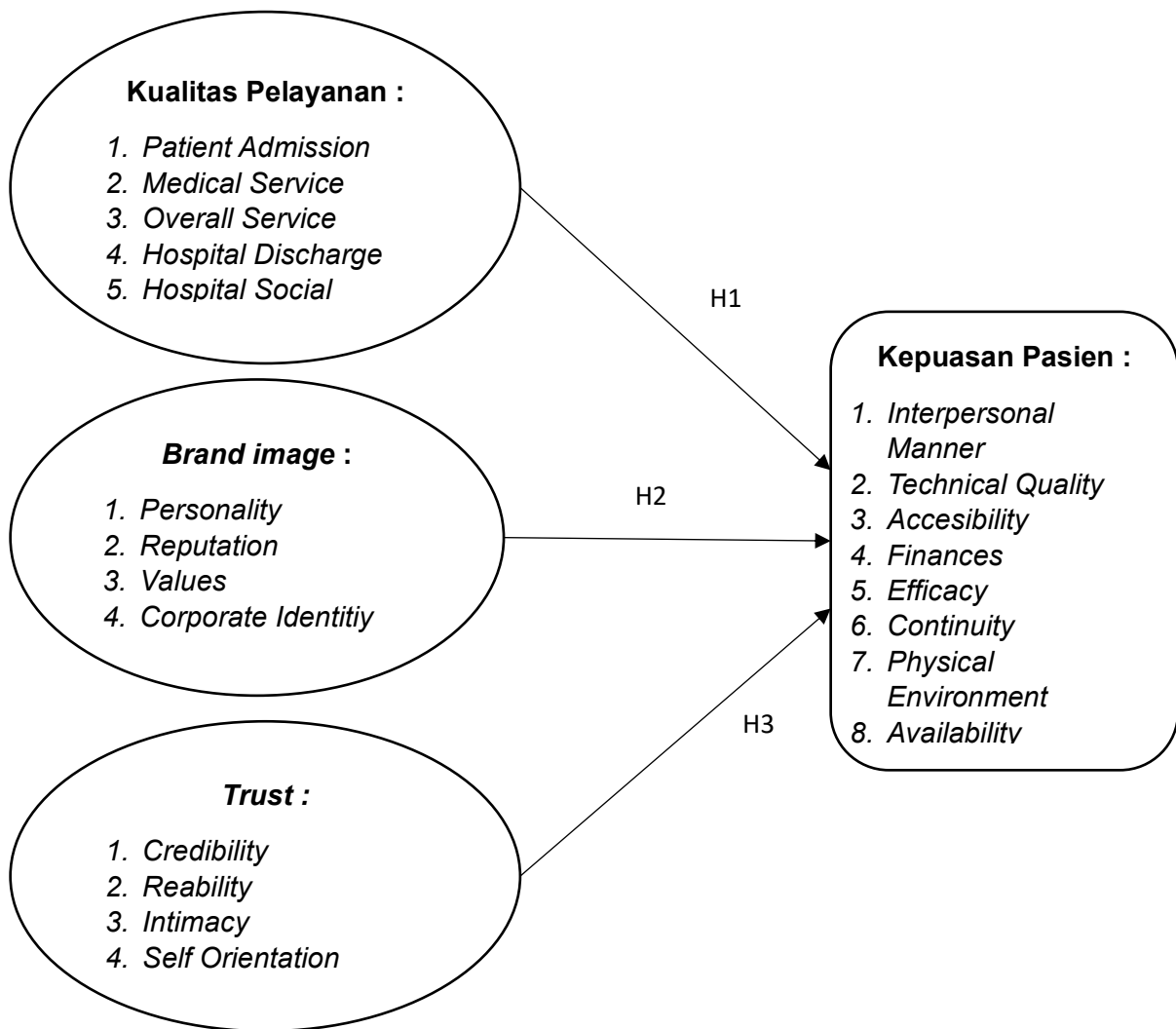
BAB III

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konsep

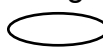
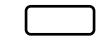
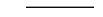
Berdasarkan mapping teori dan kerangka teori diatas, maka bentuk kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk variabel independen yaitu kualitas pelayanan menurut (Agja dan Garg, 2010) yaitu *Patient Admission, Medical Service, Overall Services, Hospital Discharge, dan Hospitals Social*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang langsung dirasakan oleh pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka pasien akan merasa nyaman, aman, dan lebih percaya terhadap layanan yang diterima, yang pada akhirnya berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien. *Brand image* menggunakan teori dari kotler dan keller (2016) yang memiliki 4 dimensi yaitu Kepribadian (*personality*), Reputasi (*reputation*), Nilai (*values*) dan Identitas perusahaan (*corporate identity*). Citra rumah sakit di mata masyarakat sangat mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih layanan kesehatan. *Brand image* yang positif akan menciptakan persepsi bahwa rumah sakit tersebut terpercaya, profesional dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Teori *Trust* menurut Maister et,al (2001) yaitu *Credibility, Reability, Intimacy* dan *Self Orientation*. Kepercayaan merupakan pondasi penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien percaya bahwa rumah sakit memiliki niat baik dan mampu memberikan layanan terbaik, mereka cenderung merasa lebih puas dan loyal. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien menurut Ware et al, (1984) yaitu *Interpersonal Manner, Technical Quality, Accesibility, Finances, Efficacy, Continuity, Physical Environment* dan *Availability*. Peneliti menggunakan teori tersebut karena teori terbaru atau lebih terkini dibandingkan dengan teori-teori yang sudah lebih umum diterapkan sebelumnya dalam literatur penelitian. Dengan menggunakan teori ini, rumah sakit dapat memahami secara lebih mendalam apa yang membuat pasien merasa puas dan apa yang perlu diperbaiki.





Gambar 3. Kerangka Konsep

Keterangan :

-  : Variabel independen
 : Variabel dependen
 : Pengaruh Antar Variabel

3.2 Hipotesis

3.2.1 Hipotesis Nol (H_0)

- Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa
- Tidak ada pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa



ada pengaruh *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap di Instalasi Rawat Inap RSUPH Sahid Syekh Yusuf Gowa

- d. Tidak ada variabel yang paling berpengaruh antara kualitas pelayanan, *brand image* dan *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.

3.2.2 Hipotesis Alternatif (H_a)

- a. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa
- b. Ada pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa
- c. Ada pengaruh *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa
- d. Ada variabel yang paling berpengaruh antara kualitas pelayanan, *brand image* dan *trust* terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit.

3.3 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Dalam rangka Untuk mempermudah analisis data yang diperoleh, definisi konsep yang ada dioperasionalisasikan ke dalam variabel-variabel yang dirancang sedemikian rupa sehingga dapat menggambarkan, menjelaskan, dan mengukur gejala-gejala yang relevan dengan penelitian ini. Dengan cara ini, variabel-variabel tersebut dapat diuji kebenarannya secara empiris, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Berikut adalah penjabaran lebih lanjut mengenai definisi konsep dalam penelitian ini:



Tabel 7. Definisi Operasional dan kriteria objektif

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
1	Kualitas Pelayanan 1) <i>Patient admission</i>	Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai (Naibaho et al., 2022).	Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Gowa yang sesuai dengan ekspektasi pasien serta upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1. <i>Patient Admission</i> : berkaitan dengan proses penerimaan pasien yang mencakup kemudahan pemahaman, dukungan staf, waktu tunggu, dan	Menggunakan kuesioner 25 butir pertanyaan kualitas pelayanan. Dengan pilihan jawaban menggunakan Skala Likert: 4 = Sangat Setuju (SS) 3 = Setuju (S) 2 = Tidak Setuju (TS) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)	a. Skor tertinggi: 25 $25 \times 4 = 100$ b. Skor terendah: $25 \times 1 = 25$ c. Skor Standar: $100 - 25 = 75$ d. Interval Skor : $75 / 2 = 37,5$ e. Skor : $100 - 37,5 = 62,5$	Baik : jika skor jawaban responden $\geq 62,5$ Kurang baik: jika skor jawaban responden $< 62,5$



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	2) <i>Medical Service</i> 3) <i>Overall Service</i>		informasi yang diperlukan diberikan secara efektif. 2. <i>Medical Service</i> : layanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis yang kompeten, disertai kejelasan informasi mengenai diagnosis dan pengobatan. 3. <i>Overall Service</i> : kualitas layanan secara menyeluruh di instalasi rawat inap yang mencakup sikap staf, fasilitas, komunikasi, dan pemberian informasi prosedur. 4. <i>Hospital Discharge</i> : proses pemulangan pasien yang dilakukan setelah evaluasi kondisi pasien dinyatakan stabil. Pasien menerima			



ge

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	5) <i>Hospital Social</i>		informasi lengkap terkait proses pengeluaran pasien, obat-obatan, dan tindak lanjut pengobatan. 5. <i>Hospital Social</i> : sistem pelayanan rumah sakit yang mendukung keadilan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh pasien.			
2	Brand image 1. <i>Kepribadian (Personality)</i>	<i>Brand image</i> merupakan gambaran dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman terhadap merek tersebut (Firmansyah, 2018).	Kesan masyarakat terhadap RSUD Syekh Yusuf Gowa yang memiliki 4 indikator <i>brand image</i> , yaitu: 1. <i>Kepribadian (Personality)</i> yaitu karakter khas RSUD Syekh Yusuf yang tercermin dari sikap	Menggunakan kuesioner 20 butir pertanyaan <i>brand image</i> , dengan pilihan jawaban menggunakan Skala Likert:	a. Skor tertinggi: 20 $20 \times 4 = 80$ b. Skor terendah: 20 $20 \times 1 = 20$ c. Skor Standar: 80-20= 60 d. Interval Skor : 60/2 = 30	Baik : jika skor jawaban responden ≥ 50 Kurang baik: jika skor jawaban responden $<$



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	2.Reputasi (Reputation)		staf dan suasana rumah sakit. Ditunjukkan melalui keramahan, kepedulian dan suasana akrab yang membuat pasien merasa dihargai dan nyaman. 2. Reputasi (<i>Reputation</i>) yaitu penilaian masyarakat terhadap kepercayaan, kualitas dan citra RSUD Syekh Yusuf serta rasa yakin terhadap pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan dan kemauan untuk	4 = Sangat Setuju (SS) 3 = Setuju (S) 2 = Tidak Setuju (TS) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)	e. Skor : $80 - 30 = 50$	50



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	3) Nilai (<i>Values</i>)		merekomendasikan rumah sakit. 3. Nilai (<i>Values</i>) yaitu standar yang diterapkan oleh RSUD Syekh Yusuf untuk memastikan pelayanan berkualitas dengan efisiensi, kenyamanan dan keterjangkauan. Nilai ini tercermin dalam perawatan yang efektif, ramah, dan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien.			
	4) Identitas		4. Identitas perusahaan (<i>Corporate Identity</i>) yaitu gambaran tentang profil dan citra RSUD Syekh			



aan
ate

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
			Yusuf yang mencakup nama, visi, misi, logo, dan tampilan profesional staf.			
3	Trust 1. <i>Credibility</i>	Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan bahwa seseorang menemukan yang pada mitra pelanggan melibatkan kesediaan seseorang untuk untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan membenarkan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang	Kepercayaan yaitu suatu keyakinan pasien bahwa RSUD Syekh Yusuf dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Teori <i>Trust</i> menurut Maister et,al (2001) yaitu : 1. <i>Credibility</i> berarti keyakinan pasien terhadap kemampuan dan kompetensi staf medis dalam memberikan perawatan yang tepat dan berkualitas. Kepercayaan ini tercermin dari keyakinan bahwa	Menggunakan kuesioner 20 butir pertanyaan <i>trust</i> (kepercayaan), dengan pilihan jawaban menggunakan Skala Likert: 4 = Sangat Setuju (SS) 3 = Setuju (S) 2 = Tidak Setuju (TS)	a. Skor tertinggi: 20 $20 \times 4 = 80$ b. Skor terendah: $20 \times 1 = 20$ c. Skor Standar: $80 - 20 = 60$ d. Interval Skor : $60/2 = 30$ e. Skor : $80 - 30 = 50$	Baik : jika skor jawaban responden ≥ 50 Kurang baik: jika skor jawaban responden < 50



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	2. <i>Reability</i> 3. <i>Intimacy</i>	umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003).	informasi, rekomendasi, dan tindakan medis yang diberikan selalu akurat dan sesuai dengan standar. 2. <i>Reability</i> yaitu konsistensi dan disiplin staf medis dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan responsif. 3. <i>Intimacy</i> , berarti hubungan yang hangat dan penuh perhatian antara staf medis dan pasien, ditandai dengan empati dan komunikasi yang personal.	1 = Sangat Tidak Setuju (STS)		



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	4. <i>Self Orientation</i>		4. <i>Self Orientation</i> , berarti sikap staf medis yang memprioritaskan kepentingan dan kenyamanan pasien di atas kepentingan pribadi.			
4	Kepuasan pasien 1. Sikap petugas personal (r)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah jasa yang diberikan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat	Kepuasan pasien yaitu perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan akibat dari pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Ada 8 indikator yaitu : 1) Sikap petugas (<i>Interpersonal manner</i>) adalah cara tenaga medis berinteraksi secara pribadi dengan	Menggunakan kuesioner kepuasan pasien, dengan pilihan jawaban menggunakan Skala Likert: 4 = Sangat Puas (SP) 3 = Puas (P) 2 = Tidak Puas (TP)	a. Skor tertinggi: 40 $40 \times 4 = 160$ b. Skor terendah: $40 \times 1 = 40$ c. Skor Standar: $160 - 40 = 120$ d. Interval Skor : $120 / 2 = 60$ e. Skor : $160 - 60 = 100$	Puas : jika skor jawaban responden ≥ 100 Kurang puas : jika skor jawaban responden < 100



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	2) Kualitas secara teknis (<i>Technical quality</i>) 3) Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	gembira kalau harapan mereka terlampaui (Kusuma & Suwitho, 2015)	pasien, ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian. 2) Kualitas secara teknis (<i>Technical quality</i>) adalah kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan yang akurat, teliti, dan sesuai standar yang tinggi. 3) Aksesibilitas (<i>Accesibility</i>) Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk mendapatkan layanan waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk	1 = Sangat Tidak Puas (STP)		



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	4) Harga (<i>Finances</i>)		membuat janji dan kemudahan mencapai lokasi layanan. 4) Harga (<i>Finances</i>) adalah kepantasan dan keterjangkauan biaya layanan yang ditawarkan RSUD Syekh Yusuf seperti kemudahan pembayaran, kejelasan estimasi biaya, dan kesesuaian antara biaya dan kualitas pelayanan Kepantasan dan keterjangkauan harga dari perusahaan. 5) Efisiensi (<i>Efficiency</i>) adalah hasil dari proses			



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	5) Efisiensi (<i>Efficiency</i>)		pelayanan medis yang menunjukkan dari akurasi diagnosa, efektivitas perawatan, tingkat kesembuhan, dan pemantauan pasca-perawatan.			
	6) Kontinuitas (<i>Countinuity</i>)		6) Kontinuitas (<i>Countinuity</i>) adalah keberlanjutan layanan yang memastikan pasien menerima perawatan secara konsisten dari waktu ke waktu. Tercermin dari tindak lanjut dokter, dukungan selama pemulihan, dan sistem			



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	7) Lingkungan fisik (<i>Physical environment</i>)		rekam medis yang terintegrasi. 7) Lingkungan fisik (<i>Physical environment</i>) adalah kondisi fisik rumah sakit yang mendukung kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pasien dan pengunjung. Tercermin dari kebersihan, fasilitas kamar, ventilasi, aksesibilitas bagi disabilitas, serta petunjuk arah yang jelas.			



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Alat ukur dan cara ukur	Hasil pengukuran	Kriteria objektif
	8) Ketersediaan (Availability)		8) Ketersediaan (Availability) adalah kemampuan rumah sakit untuk menyediakan sarana kesehatan dan fasilitas yang memadai serta mudah diakses oleh pasien. Seperti kemudahan membuat janji, respons cepat terhadap darurat, ketersediaan obat, dan peralatan medis yang lengkap.			

