PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR

TESIS

OLEH

M. MUFRIZAL
NPM. 191801018

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

M. MUFRIZAL
NPM. 191801018

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Nama : M. Mufrizal

NPM : 191801018

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Warjio, MA	Dr. Budi Hartono, M.Si

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik	Direktur
Dr. Budi Hartono, M.Si	Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Telah diuji pada Tanggal 15 September 2021

Nama : M. Mufrizal

NPM : 191801018

Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Sekretaris : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 15 September 2021

Yang menyatakan,

M. Mufrizal

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini
Nama : M. Mufrizal
NPM : 191801018
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan

(M. Mufrizal)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Nama : **M. Mufrizal**
NPM **191801018**
Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi Publik**
Pembimbing I : **Dr. Warjio, MA**
Pembimbing II : **Dr. Budi Hartono, M.Si**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkan. RSUD Zubir Mahmud memiliki nilai BOR, LOS, dan TOL yang belum sesuai dengn target yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005.
Penelitian bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, fsilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian adalah survey explanatory dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 yaitu sebanyak 43.216 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, metode wawancara dan metode angket (kuesioner). Teknik analisis data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik bergandapada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara factor kualitas pelayanan (p=0,000), fasilitas (p=0,000), dan citra (p=0,001) terhadap kepuasan pasien. Faktor fasilitas dengan nilai Exp(B) 12,788 merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur lebih mengoptimalkan program promosi kesehatan dan menambah jumlah pelayanan medis spesialis sehingga dapat mengurangi kasus rujukan pasien ke kabupaten lain

Kata Kunci : kualitas pelayanan**,** fasilitas, citra, kepuasan pasien

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

ABSTRACT

The Effect of Service Quality, Facilities, and Image on Patient Satisfaction at the DR. Zubair Mahmud East Aceh Regency

Name	***: M. Mufrizal***
NPM	***191801018***
Study Program	***: Master of Science Public Administration***
Advisor I	***: Dr. Warjio, MA***
Advisor II	***: Dr. Budi Hartono, M.Si***

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what is expected. RSUD Zubir Mahmud has BOR, LOS, and TOL values that are not in accordance with the targets set by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia in 2005. This study aims to analyze the effect of service quality, functionality, and image on patient satisfaction. This type of research is a survey explanatory with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who had used the services of the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency in 2020, as many as 43,216 patients. The research sample consisted of 100 people. The data collection technique uses the documentation method, the interview method and the questionnaire method. The data analysis technique used the chi square test and multiple logistic regression tests at the 95% confidence level. The results showed that there was a significant influence between service quality factors (p = 0,000), facilities (p = 0,000), and image (p = 0.001) on patient satisfaction. Facility factor with Exp value (B) 12,788 is the most dominant factor affecting patient satisfaction of the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency. It is expected that the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency, optimizes health promotion programs and increases the number of specialist medical services so as to reduce cases of patient referrals to other districts.

Keywords: *service quality, facilities, image, patient satisfaction*

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur**". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Dalam penyelesaiantesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. M.S, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Warjio, M.A selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivsi yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis mampu membenahi tesis ini.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

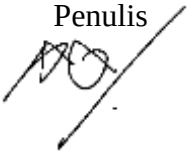
5. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan motivsi yang luar biasa kepada penulis dalam penulisan tesis ini
6. Bapak dr. H. Edi Gunawan, MARS selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur, yang telah mendukung penulisan tesis ini
7. Seluruh staf Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan, yang telah membantu kelancaraan penulisan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatannya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Medan, Februari 2021

Penulis



M. Mufrizal

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

RIWAYAT HIDUP

M. Mufrizal lahir pada tanggal 12 September 1986 di Langsa, anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Alm. H. Syahril, SE dan dan Hj. Nurjannah, SPd. Penulis menikah dengan saudara Widi Faristza, SKM dan penulis dikaruniai tiga orang anak bernama Athifa Zahirah, Muhammad Bilal Zaidan, dan Chaira Zafira.

Pendidikan formal penulis dimulai dari pendidikan sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri1 Langsa selesai tahun 1999, MUQ Langsa selesai tahun 2002, SMA Negeri 12 Medan selesai tahun 2005, Diploma (D III) Keuangan Universitas Sumatera Utara selesai tahun 2008. Strata I (Sarjana) STIEM Langsa selesai tahun 2015

Mulai bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sejak tahun 2009 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Timur sampai dengan sekarang.

Pada tahun 2019 peneliti kembali melanjutkan pendidikan di Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan.

.

Medan, 15 April 2021
Penulis,

M.Mufrizal
191801018

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
RIWAYAT HIDUP ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GRAFIK ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 9
1.3. Tujuan Penelitian 9
1.4. Manfaat Penelitian 9
1.4.1. Secara Akademik 10
1.4.2. Secara Profesional (Praktis) 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Kualitas Pelayanan 11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayananan 11
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayananan Jasa 12
2.2. Fasilitas 14
2.2.1. Pengertian Fasilitas 14
2.2.1. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Fasilitas 16
2.3. Citra 22
2.3.1. Pengertian Citra 22
2.3.2. Peran Citra 24
2.3.3. Manfaat Citra 26
2.3.4. Metode Pengukuran Citra 27
2.4. Kepuasan Pasien 31

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR ISI

2.4.1. Pengertian Kepuasan Pasien 31
2.4.2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien 35
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Pasien 37
2.4.4. Pembentuk Kepuasan Pelanggan 38
2.5. Penelitian Terdahulu 38
2.6. Kerangka Pemikiran.....40
2.7. Hipotesis Penelitian 43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian 44
3.2. Bentuk Penelitian 44
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian 44
3.3.1. Populasi.....44
3.3.2. Sampel.....45
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....45
3.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 47
3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....48
3.5.1. Variabel Independen (X).....48
3.5.2. Variabel Dependen (Y) 50
3.6. Metode Pengukuran 51
3.7. Teknik Analisis Data.....53

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian 56
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian 56
4.1.2. Gambaran Karakteristik Responden 58
4.1.3. Kualitas Pelayanan.....59
4.1.4. Fasilitas 60
4.1.5. Citra.....61
4.1.6. Kepuasan Pasien 62
4.1.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien 63

4.1.8. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....64

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR ISI

4.1.9. Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pasien 66

4.1.10. Faktor Yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....67

4.2. Pembahasan.....69

4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....69

4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....72

4.2.3. Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....75

4.2.4. Faktor Yang Paling Dominan Memengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....78

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan.....80

5.2. Implikasi Kebijakan.....80

DAFTAR PUSTAKA.....82

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR TABEL

No. Judul Halaman

3.6.1 Metode Pengukuran Variabel Independen.....51

3.6.2 Metode Pengukuran Variabel Dependen.....52

4.1.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik 58

4.1.3 Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan 59

4.1.4 Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Fasilitas.....60

4.1.5 Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Citra 61

4.1.6 Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien. 62

4.1.7 Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....63

4.1.8 Tabulasi Silang Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur 65

4.1.9 Tabulasi Silang Antara Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.....66

4.1.10 Pemilihan Kandidat Model Analisis Regresi Logistik Berganda.....68

4.1.11 Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda Antara Variabel Independen Dengan Variabel Dependen.....68

Document Accepted 22/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR GRAFIK

No.	Judul	Halaman
4.1.3	Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	59
4.1.4	Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Fasilitas.	60
4.1.5	Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Citra	61
4.1.6	Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.	62
4.1.7	Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur	63
4.1.8	Tabulasi Silang Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur	65
4.1.9	Tabulasi Silang Antara Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur	66

DAFTAR GAMBAR

Document Accepted 22/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

No. Judul Halaman

2.6 Kerangka Pemikiran 42

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 22/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut juga tertuang dalam pasal 28 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan dirinya dan negara Indonesia bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi seluruh penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian direlisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia.

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam pembangunan negara demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untu memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan esuai dengan keinginannya. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Setiawan, 2011).

Document Accepted 22/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Rumah Sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap. Rumah Sakit merupakan insitusi yang komplek, dinamis dan kompetitif, padat modal, padat karya yang multi disiplin, serta padat teknologi dan dipengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Rumah Sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat (Muninjaya, 1999).

Rumah sakit khususnya rumah sakit pemerintah harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kelebihan pesaingnya seperti rumah sakit swasta untuk bersaing dalam persaingan dan bagaimana membuat pasien puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit yang pada akhirnya diikuti dengan tingkat loyalitas dan kualitas layanan yang tinggi yang sangat diperlukan oleh rumah sakit untuk tetap menjadi unggul dalam persaingan jangka panjang yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien (Muninjaya, 1999).

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas atau mutu dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan atau tingkat kesempurnaan penampilan dalam hal ini tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan (Depkes R.I, 2001). Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat di ukur dari tingkat kepuasan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan secara professional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi megingat konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan ,hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang pada dasarnya mengatur hak-hak konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak dibeda-bedakan, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakannya (Bahrul, 2012).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas, proses dan output yang kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh pelanggan tidaklah mudah (Tjiptono, 2000).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan *(service quality)* dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, Parasuraman (1985). Kelima karakteristik tersebut yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

empaty (empati).

Selain kualitas pelayanan faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen, karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2000) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relavan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan antara lain bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan keamanan (Sabarguna, 2005).

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2009) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, faktor citra adalah faktor yang juga perlu diperhatikan dalam jasa kesehatan. Citra (image) adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2006). Citra dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, citra merupakan keseluruhan persepsi terhadap produk atau merek yang berbentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Sutisna, 2003).

Seorang konsumen dalam membeli sebuah produk atau jasa akan mempertimbangkan citra produk atau jasa tersebut. Citra yang baik dari perusahaan memunculkan loyalitas terhadap pelanggan dan akan memunculkan kepuasan pelanggan, citra perusahaan yang baik juga dapat memberikan banyak keuntungan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek dan produk dan jasanya lebih bisa diterima pelanggan dari pada perusahaan pesaing yang mempunyai citra yang buruk. Persepsi pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa citra yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004).

Demikian pula pada rumah sakit, citra yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak rumah sakit, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Menurut

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Fortune dalam Handi (2003), citra positif yang dibentuk oleh perusahaan dibatasi pada empat indikator, yaitu tanggung jawab, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat.

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akhirnnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang amat penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan jasa, kerena seseoarng mempunyai hak untuk memilih dan menggunakan pelayanan jasa yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan konsumen atas kualitas pelayanan jasa yang telah ditawarkan produsen jasa. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, citra yang baik tentunya dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dengan harapan hasil penjualan yang semakin meningkat (Nirwana, 2004).

Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit. Dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien (Setiawan, 2011).

Menurut Depkes RI (2005) keberhasilan fungsi pelayanan sebuah rumah sakit dapat dilihat dari beberapa indikator kinerja rumah sakit. Setiap rumah sakit

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

memiliki standart pelayanan minimal. Standart pelayanan minimal adalah ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimun yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Kepmenkes No.129 Tahun 2008).

Standar nasional nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai suatu rumah sakit. Standar nasional nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai suatu rumah sakit dikatakan baik dan efisien apabila *Bed occuoancy Rate* (BOR) berada pada 60- 80%, rata-rata lama dirawat *length of stay* (LOS) 6-9 hari, interval penggunaan tempat tidur *Turn Over Internal* (TOI) 1-3 hari dan frekuensi penggunaan tempat tidur *Bed Turn Over* (BTO) 40-50 kali.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur merupakan rumah sakit tipe C yang merupakan pusat rujukan untuk kabupaten Aceh Timur. Rujukan yang diberikan adalah rujukan pelayanan medis, rujukan pengetahuan maupun ketrampilan medis dan non medis. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur memiliki 15 pelayanan rawat jalan yaitu dan 11 (sebelas) pelayanan rawat inap yang terdiri dari Ruang Rawat Kelas I dan II, Ruang Rawat Intensive Care Unit (ICU), Ruang Rawat Neonatus Intensive Care Unit (NICU), Ruang Haemodialisa, Ruang Operasi, Ruang Penyakit Dalam, Ruang Rawat Bedah,Ruang Rawat Anak, Ruang Nifas, Ruang Bersalin, Ruang Bayi Sehat. Misi dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur salah satunya yaitu Penyediaan Sarana dan Prasarana yang sesuai standard dalam rangka pelayanan yang dapat memuaskan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

pelangan, sehingga RSUD dr. Zubir Mahmud mampu menjadi pilihan masyarakat dalam pelayanan kesehatan individu (Profil RSUDZM, 2020).

Berdasarkan data Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 nilai Bed occupancy Rate (BOR) hanya sebesar 48 %, nilai nilai Length Of Stay (LOS) hanya 3 hari dan nilai Turn Over Interval (TOI) berkisar 5 hari. Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum sesuai dengan harapan pasien.

Didukung pula oleh pernyataan salah satu pasien berisial Ptr pada tanggal 2 bulan November 2020 yang mengaku bahwa dirinya kecewa terhadap penanganan dan pelayanan RSUD Zubir Mahmud, sehingga dapat menimbulkan citra rumah sakit yang tidak baik di mata pasien (https://www.lentera24.com/2020/02/pasien-kelaparan-di-rsud-zubir mahmud.html).

Selain itu beberapa berita dalam Info Aceh Timur (2021), yang diutarakan oleh salah satu masyarakat Desa Seuneubok Jalan, bahwa dia merasa kesulitan mendapatkan kamar untuk keluarganya yang akan melakukan operasi meskipun dia sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
2) Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
3) Bagaimana pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan 2) Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
3) Untuk menganalisis pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan berguna dan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun secara profesional, yaitu sebagai berikut ini:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

1.4.1 Secara akademik

Manfaat secara akademik, diharapkan penelitian ini mampu memberikan penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

1.4.2 Secara Profesional (Praktis)

Manfaat secara profesional, diharapkan nantinya penelitian ini dapat menjadi tolok ukur dalam pengambilan kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur guna mendapatkan kepuasaan pasien.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan David dalam Mauludin (2001) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Kualitas (mutu) menurut ISO dalam Lupiyoadi (2006), kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Lovelock dalam Tjiptono (2004) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas adalah suatu konsep yang luas, sehingga dalam melakukan pengkajian kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan berbagai dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan seperti kompetensi teknis dari pemberi pelayanan, akses atau jangkauan pelayanan, efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan, hubungan antar manusia dari si pelaku pemberi pelayanan,

Document Accepted 22/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

kesinambungan dari pelayanan, kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen dan pemberian informasi yang memadai kepada konsumen .

Menurut Kotler (2000) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dalam Tjiptono 2004).

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahan dalam menunjukkan eksistensinya dalam pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Variabel dari *tangibles* (bukti langsung) adalah sebagai berikut:
   a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
   b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   c. Kedispilinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
   d. Kemudahan proses dan akses layanan
   e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Variabel dari *reliability* (keandalan) adalah sebagai berikut:
   a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
   b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
   c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
   d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Variabel dari *responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah sebagai berikut :
   a. Merespon setiappelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
   c. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
   d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competensi*), dan sopan santun (*courtesy*). Variabel *assurance* (jaminan) adalah:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami pelanggan secara spesifik. Variabel *emphaty* sebgai berikut:

a. Petugas melayani dengan sikap ramah
b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)
d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2 Fasilitas

2.2.1 Pengertian Fasilitas

Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2000) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan bagian dari variable variabel permasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

palanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya (Nirwana, 2004).

Menurut Youti (1997) fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas.

Menurut Tjiptono (2007) jasa bersifat *intangible*, karenanya konsumen sering kali mengandalkan *tangible cues* atau *physical evidence* dalam mengevaluasi sebuah jasa sebalum memebelinya dan menilai kepuasannya selama dan setelah di konsumsi. *Physical evidence* mencakup fasilitas fisik *(servicescape)* dan elemen-elemen *tangible* lainnya, yang membantu konsumen memahami da mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*. Secara garis besar, *physical evidence* meliputi fasilitas fisik organisasi *Servicescape* (seperti tempat parkir, ruang tunggu, peralatan, kualitas udara/temperature) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya (seperti busana dan seragam karyawan, brosur, situs internet, dan sebagainya). Sejumlah riset menunjukkan bahwa desain *servicescape* dapat mempengaruhi pilihan konsumen, ekspektasi konsumen, kepuasan konsumen, dan perilaku lainnya. *Servicescape* harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Kotler (2009) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Fasilitas

Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relavan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan (Sabarguna, 2005), antara lain:

1. Bangunan

   Bangunan mempunyai berbagai fungsi yang kompleks dan mempunyai variabel tempat dan sifat yang cukup luas, maka perlu di ambil yang sifatnya umum dan relatif berlaku diberbagai tempat. Pengelompakan juga akan disesuaikan dengan sifat ini seperti:

   a. Pelayanan medis, seperti kamar operasi, kamar bersalin poliklinik.
   b. Akomodasi rawat inap, ruang tunggu
   c. Pendukung seperti selasar, parker, gas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2. Peralatan

   Peralatan juga sangat bervariasi, peralatan dengan variasi yang besar dari jenis dan harga perlu secara bijak dicermati, walaupun tetap terus secara selektif memilih prioritas yang penting, terutama alat yang dibeli atau *leasing*, maka akan di ambil secara global yang relatif penting untuk diperhitungkan yaitu:

   a. Peralatan medis
   b. Peralatan non medis
   c. Peralatan elektronik
   d. Komputer
   e. Mebeler

3. Daya

   Daya atau energi sangat terkait dengan listrik, gas LPG untuk dapur, terkait pula dengan genset sebagai sumber listrik cadangan. Banyak segi tergantung pada listrik, gangguan daya ini akan mempengaruhi mati hidup dikamar operasi bedah ICU.

4. Komunikasi

   Di era global komunikasi merupakan sarana yang penting dan sering kali menentukan maju mundur jasa kesehatan, kalau tidak citra buruk , dimata masyarakat sering kali efek buruk komunikasi tidak segera terasa, tetapi secara lambat akan terasa sudah sangat buruk, yang minimal akan tertinggal oleh pesaing. Komunikasi yang penting adalah:

   a. Telepon
   b. Faximile

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

c. Mobile phone

d. Parger

e. Pesawat 2 meter

f. Internet

5. Keamanan

Keamanan tidak hanya sekedar adanya satpam, seringkali penipuan merupakan kondisi yang sangat meresahkan apalagi diduga memalsukan identitas petugas, kaitan segi keamanan yang penting diperhatikan adalah:

a. Pencegahan kesemrawutan, seperti pengaturan parkir, antrian

b. Pencegahan pencarian yaitu pada saat pasien datang atau sedang perawatan.

c. Pencegahan penipuan, perampokan oleh pengunjuk atau pura-pura petugas.

Menurut Tjiptono (2006) ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa, yaitu :

1. Pertimbangan atau perencanaan parsial merupakan aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perancang ruang mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain seperti penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan.
3. Perlengkapan atau perabotan. Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

4. Tata cahaya, yang perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.
5. Warna, dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

Menurut Tjiptono (2006) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa, diantaranya :

1. Sifat dan tujuan organisasi

   Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, dan kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat yaitu perusahaan mudah dikenali dan menjadi ciri khas tersendiri.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

   Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi untuk mendirikan fasilitas jasa.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Dalam menentukan lokasi fisik, perusahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

   Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan pada saat volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi tersebut yang menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang.

4. Faktor estetis

   Fasilitas yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Ada beberapa aspek yang perlu ditata, misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

   Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya konstruksi dan operasi

   Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

Dalam Sumayang (2003) menjelaskan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut.
b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
c. Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah *familier* bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah.
d. Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehinggga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalam proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Kertajaya (2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
4. Kelengkapan alat yang digunakan

2.3 Citra

2.3.1 Pengertian Citra

Citra (image) adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler, 2006). Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut. Dalam kerangka menyeluruh dapat dipandang bahwa image terbentuk melalui berbagai persepsi yang terdapat dalam benak seseorang terhadap suatu objek dan pada akhirnya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

sangat mempengaruhi analisa terhadap suatu objek dan akhirnya sangat mempengaruhi analisa dan suatu tindakan (keputusan) pembelian.

Citra merupakan manifestasi dari pengalaman dan harapan, sehingga ia mampu mempengaruhi persepsi pelanggan akan suatu barang atau jasa sebagai akibatnya unsur pembentuk citra akan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebagai konsekuensi dari pengaruh citra terhadap loyalitas pelanggan. Konsep citra dalam dunia bisnis telah berkembang dan menjadi perhatian para pemasar. Citra yang baik dari suatu organisasi akan mempunyai dampak yang menguntungkan, sedangkan citra yang jelek akan merugikan organisasi tersebut.

Menurut Kotler (2002), secara lebih luas mendefinisikan tentang citra sebagai jumlah dari keyakinan, gambaran, dan kesan yang dipunyai seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa 8 berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui. Citra itu ada tapi tidak nyata atau tidak bisa digambarkan secara fisik, karena citra hanya ada dalam pikiran. Walau demikian bukan berarti citra tidak bisa diketahui dan diukur.

Menurut Kotler (2002) citra bisa terbentuk melalui dua faktor, yaitu : 1) faktor komunikasi dan pengalaman pelanggan selama mengonsumsi barang atau jasa yang mereka beli. Komunikasi antara suatu organisasi dengan publik bisa mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap organisasi tersebut. Komunikasi dapat berupa promosi yang dilakukan oleh perusahaan sendiri, misalnya brosur atau poster, bisa juga melalui media persepsi pelanggan juga bisa dipengaruhi oleh komunikasi antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lain. 2) Faktor kedua yang mempengaruhi citra adalah pengalaman pelanggan baik secara

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

langsung maupun tidak langsung dalam berhubungan dengan penyedia produk atau jasa. Pengaruh dari pengalaman berhubungan dengan suatu organisasi ini sangat besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap suatu organisasi. Jika pelanggan mendapatkan produk, harga, dan kualitas yang memuaskan 9 maka pelanggan cenderung mempunyai persepsi yang positif terhadap organisasi tersebut dan begitu pula sebaliknya.

Citra merupakan keseluruhan persepsi produk atau merek yang dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Sutisna, 2003). Sedangkan Kotler (2000) mendefinisikan citra produk adalah jumlah dari gambaran, kesan dan keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek.

Menurut Irawan (2005) citra perusahaan melekat dalam memori *stekholders* yang berhubungan dengan perusahaan yang memproduksi barang atau penyedia jasa. Dari beberapa definisi dapat disimpulkan citra perusahaan adalah keseluruhan asosiasi yang melekat pada perusahaan dan merupakan persepsi masyarakat yang merupakan aset penting bagi perusahaan.

2.3.2 Peran Citra

Menurut Sutisna (2001), terdapat empat peran citra bagi organisasi, antara lain adalah :

1. Citra menceritakan harapan bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi, dan komunikasi dari mulut ke mulut. Citra mempunyai dampak pada adanya pengharapan. Citra yang positif memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efktif dan membuat orang-orang lebih mudah mengerti dengan komunikasi dari mulut kemulut.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Tentu saja citra yang negatif mempunyai dampak yang sama tapi dengan arah yang sebaliknya.

2. Citra adalah sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Kualitas teknis dan khususnya kualitas fungsional dilihat melalui saringan ini. Jika citra baik, maka citra menjadi pelindung. Perlindungan hanya efektif pada kesalahan-kesalahan kecil pada kualitas teknis dan fungsional. Artinya, jika suatu waktu terdapat kesalahan kecil dalam fungsi suatu produk, biasanya image masih mampu menjadi pelindung dari kesalahan tersebut. Namun kesalahan ini tidak boleh terlalu sering, karena perlindungan akan image tersebut menjadi tidak berarti, dan akhirnya citra akan berubah menjadi negatif.
3. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan pelanggan. Ketika pelanggan membangun harapan dan pengalaman dalam bentuk kualitas layanan teknis dan fungsional, kualitas pelayanan yang dirasakan menghasilkan perubahan citra. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan memenuhi citra atau melebihi citra, citra akan mendapat penguatan dan bahkan meningkat. Jika kerja organisasi dibawah citra maka pengaruhnya akan berlawanan.
4. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain citra mempunyai dampak internal. Citra yang kurang nyata dan jelas mungkin akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Citra yang negatif mungkin akan berpengaruh negatif pada kinerja karyawan, juga pada hubungan dengan pelanggan dan kualitas. Sebaliknya, jika citra jelas dan positif, misalnya citra organisasi dan pelayanan yang sangat baik, secara

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan akan menguatkan sikap positif terhadap organisasi.

2.3.3 Manfaat Citra

Citra yang baik suatu produk atau jasa merupakan aset terpenting karena citra mempunyai dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi dalam berbagai hal. Menurut Irawan (2005), ada tujuh manfaat yang diperoleh dari citra perusahaan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan dengan citra yang baik, biasanya mampu menarik orang yang berkualitas dalam jangka panjang perusahaan dengan kualitas sumber daya yang baik tentu akan memiliki daya saing yang tinggi.
2. Mereka yang memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar dari perusahaan dengan citra yang buruk. para vendor, biasanya akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada perusahaan dengan citra yang baik.
3. Persentase kesuksesan produk atau pelayanan jasa baru diluncurkan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan dengan citra dibawah rata-rata industri.
4. Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien. Perusahaan dengan citra yang baik iklan, promosi dan aktivitas komunikasi lainya akan lebih efisien.
5. Para investor akan lebih percaya dan akirnya akan berpengaruh harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go publik.*
6. Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relatif tidak sensitif terhadap harga.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

7. Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

2.3.4 Metode Pengukuran Citra

Menurut Fortune dalam Handi (2003), citra positif yang dibentuk oleh perusahaan atau penyedia jasa dibatasi pada empat variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab sosial

   Tanggung jawab sosial adalah perilaku yang merupakan reaksi terhadap norma-norma nilai nilai dan harapan harapan yang di selenggarakan masyarakat yang berlaku sekarang. Tanggung jawab perusahaan dapat juga dikatakan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan eksternal perusahaan, misalnya pada masyarakat sekitar perusahaan. Perusahaan memberi kompensasi atas keberadaan perusahaan tersebut. Ciri-ciri perusahaan yang tanggap sosial meliputi penerimaan terhadap tuntutan masyarakat, keamanan untuk bertindak bagi masyarakat, antisipasi kebutuhan masyarakat yang bergerak kearah pemuasan masyarakat, mengkomunikasikan dengan perintah berkenaan dengan peraturan yang ada. antisipasi yang diinginkan masyarakat. Perusaahaan yang memiliki tanggung jawab sosial adalah perusahaan yang selain bertujuan mendapatkan laba juga memiliki kepedulian sosial kepada masyarakat. Perusahaan ikut memikul tanggung jawab sosial untuk membantu masyarakat sehingga keberadaan perusahaan tersebut dapa membawa manfaat juga kepada masyarakat pada umumnya.

2. Inovasi

   Inovasi bertujauan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Inovasi merupakan ciri utama dari perusahaan yang berkinerja tinggi. Keberhasilan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

inovasi dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk menyerap dan mengevaluasi informasi lingkungan eksternal dan mengimplementasikan dalam kemampuan teknis perusahaan. Tiga tipe aktivitas perusahaan meliputi penemuan, tindakan menciptakan atau mengembangkan suatu produk atau jasa, inovasi, proses penciptaan produk atau jasa dari penemuan, peniruan, penggunaan suatu inovasi. Suatu perusahaan serupa biasanya mengarah pada standarisasi produk atau jasa. Dalam pengukuran dan pembentukan citra, inovasi yang dimaksud adalah inovasi yang dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan meningkatkan pelayanan selanjutnya mewujudkan kepuasan daripada pelanggan.

3. Kualitas manajemen

   Suatu manajemen yang baik harus dapat membuat keputusan yang tepat untuk perusahaan yang di ambil akan berpengaruh terhadap kinerja perusaahan dimata masyarakat. Manajemen yang berkualitas dari suatu perusahaan adalah suatu manajemen yang dapat menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Kualitas manajemen dalam pengukuran dan pembentukan citra yaitu manajemen yang menjalankan perusahaan dengan baik dan berusaha meningkatkan citra perusahaan dengan kebijakan kebijakan yang baik bagi perusahaan dan pelanggan.

4. Kepercayaan masyarakat

   Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi masyarakat dengan perusahaan tersebut. Kepercayaan masyarakat dapat terbentuk setelah melihat kinerja dari perusahaan sehingga masyarakat menyakini perusahaan akan dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

mempengaruhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat. Citra perusahaan merupakan persepsi dan kesan dari masyarakat terhadap suatu perusahaan. Jenis-jenis citra antara lain citra bayangan, citra yang berlaku, citra harapan, citra perusahaan dan citra majemuk. Pembentukan citra positif di masyarakat antara lain dengan tanggung jawab sosial, inovasi, kualitas manajemen serta dapat membangun kepercayaan masyarakat.

Menurut Zimmer dan Golden dalam Simamora (2001) untuk mengukur citra ada dua pendekatan, yaitu:

1. Merefleksikan citra di bentuk konsumen menurut mereka sendiri, ini disebut pendekatan tidak berstruktur (*unstructured opproacch*) karena memang pelanggan bebas menjelaskan suatu obyek dibenak mereka.
2. Peneliti menyajikan dimensi yang jelas kemudian respoden merespon terhadap dimensi dimensi yang ditanyakan itu, atau pendekatan berstuktur (*structured approach).*

Insonesia's Most Admired Companies (IMAC) dalam Handi (2005) terdapat variabel dalam penelitihan pengukuran citra. Variabel-variabel tersebut dikelompokan menjadi empat dimensi, yaitu:

1. Dimensi *quality* perhatian tinggi terhadap konsumen produk atau jasa berkualitas tinggi, kepercayaan dan inovatif.
2. Dimensi *performance* yaitu perusahaan yang memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang dan perusahaan yang dikelola dengan baik.
3. Dimensi *responsibility* yaitu perusahaan yang peduli terhadap lingkungan dan perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

4. Dimensi *atrativeness* yaitu perusahaan merupakan tempat kerja idaman dan perusahaan karyawan yang berkualitas.

Menurut Mayer dalam Palupi (2006), citra diukur melalui dimensi berikut:

1. Harga. Citra atau image perusahaan dapat dibentuk melalui strategi penetapan harga. Perusahaan dapat menetapkan harga yang tinggi untuk membentuk atau mempertahankan image tertentu, misalnya 11 dengan memberikan jaminan bahwa harganya merupakan harga terendah disuatu tempat tertentu.
2. Kualitas Produk. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain yang merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.
3. Lokasi. Tujuan dari penentuan lokasi yang tepat bagi perusahaan adalah agar perusahaan dapat beroperasi dengan lebih efisien dan dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
4. Fasilitas fisik. Fasilitas fisik sebagai penunjang bangunan pokok dan yang dijual, juga mempunyai pengaruh yang kuat bagi konsumen.
5. Promosi Tujuan utama dari promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk , serta mengingatkan pelanggan tentang perusahaan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2.4 Kepuasaan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Richard Oliver berpendapat bahwa hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan atau pasien (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Kepuasan pelanggan adalah sebagai hasil penilaian pelanggang terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkomsumsi suatu produk.Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkomsumsi produk itu.Jika harapannya lebih tinggi dari daripada kinerja produk,ia akan merasa tidak puas.Sebalikanya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas (Aritonang,2005).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Menurut Pohan (2015), kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Pasien merupakan individu terpenting dirumah sakit yaitu sebagai konsumen sekaligus produk rumah sakit.Sebagai pasien yang mempercayakan penyembuhannya kepada rumah sakit yang dipilihnya,mereka mempunyai kebutuhan yang diharapkan dapat diperoleh dari rumah sakit tersebut.Harapan pasien dari pelayanan rumah sakit dalam proses pengobatan akan menimbulkan suatu kepuasan yang diharapkan dapat mempercepat proses penyembuhan (Soejadi,1999).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkan (Pohan,2006). Pelanggan atau pasien yang tidak puas akan cenderung merasa kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Menurut Engel et al, kepuasan konsumenmerupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Menurut Roland T. Rust, Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana konsumen dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang diharapkan (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Ada 4 (empat) tujuan penelitian kepuasan pelanggan,yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan atribut kinerja produk dalam menghasilkan kepuasan pelanggan.
2. Menilai posisi atribut kinerja perusahaan dibandingkan dengan pesaing-pesaing utama perusahaan.
3. Menentukan prioritas atribut kinerja dan perbaikan atribut itu
4. Memantau hasil perbaikan atribut (Aritonang, 2005).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Purwanto, 2007). Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas poduk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Irawan (dalam Putranto, 2016) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam sebagai berikut:

a. Kualitas produk atau jasa , pelanggan akan puas apabila produk yang digunakan kualitasnya bagus.
b. Harga, pelanggan sangat sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
c. Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kepuasan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah sevqual.
d. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nayamn dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang diinginkan.
e. Emotional factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emoyional value yang diberikan oleh brand dari produk.

Dalam perusahaan kesehatan seperti rumah sakit menurut Moison, Walter dan While (dalm Nooria: 2008) menyebutkan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

a. Karakteristik produk, meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapan peralatan dari kamar tersebut.
b. Harga, semakin mahal harga perawatan pasien mempunyai harapan yang lebih

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

besar.

c. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan,. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit.
d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungan di sekitar rumah sakit.
e. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
f. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap.
g. Image, yaitu citra reputasi dan kepedulian perawat terhadap lingkungan sekitarnya.
h. Desain visual, tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
i. Suasana, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya itu sendiri
j. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat dapat diterima dan ditangani oleh perawat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pasien

Pada prinsipnya kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Ada 4 (empat) metode dalam mengukur kepuasan pasien sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen (customer oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka terhadap pelayanan yang disediakan.
b. Ghost Shopping Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (ghost shopping) untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen kepada pesaing. Dengan cara ini dapat diketahui kekuatan dan kelemahan dari pesaing yang kita hadapi.
c. Lost Customer Analysis Penyedia jasa mengevaluasi dan menghubungkan konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke penyedia jasa agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya. Pemantauan terhadap lost customer analysis sangat penting karena peningkatannya menunjukkan kegagalan penyedia jasa dalam memuaskan konsumen.
d. Survei Kepuasan Konsumen Melalui survei, penyedia jasa akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari konsumen serta memberikan kredibilitas positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap para konsumen (Kotler, 2003).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2.4.4 Pembentuk Kepuasan Pelanggan

Menurut Wawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2002), pembentuk kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kesesuain penerapan : merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan produsen yang di andalkan, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilakan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.
2. Kemudahan dalam memperoleh : produk atau jasa yang ditawarkan produsen mudah diperoleh oleh calon pembeli.
3. Kesedian untuk merekomendasikan : dalam kasus produk atau jasa yang pembelian ulangnya relatif lama kesedian pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa terhadap teman atau keluarganya menjadi ukuran yang sangat penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari duplikasi, peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Dari hasil penelusuran penelitian terdahulu, diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Lyrissa Gisela Sharon (2017), Jurnal, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang" kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas dengan kualitas layanan dan merupakan yang paling kuat pengaruhnya, maka memberikan keterangan cara pemakaian fasilitas di

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

ruangan rawat inap dengan lengkap, juga perawat menerangkan cara penggunaan fasilitas perlu dilakukan agar lebih memudahkan pasien serta yang menunggu. Faktor terkuat kedua adalah pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan pada RSUD Tugurejo untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dari awal perawatan hingga akhir dengan memenuhi kebutuhan pasien seperti pemenuhan obat dan saran kesehatan yang jelas, selain itu juga atmosfir kamar yang tidak sumpek

2. Tri Irfa Indrayani (2018), Jurnal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo (2018)" kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. Untuknya itu diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal terutama berkaitan dengan pelayanan yang harus dilakukan dengan tepat waktu kepada setiap pasien.
3. Widya Agustin Setyawati (2018), Jurnal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Madiun" kesimpulan dari penelitian ini adalah secara parsial Kualitas pelayanan menujukkan bahwa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

variabel Fasilitas diketahui juga diketahui berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Pada variabel Harga juga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. sedangkan untuk untuk variabel Citra Institusi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan hasil penelitian secara simultan menunjukan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasiltas, Harga dan Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Kota Madiun

2.6 Kerangka Pemikiran

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat di ukur dari tingkat kepuasan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan secara professional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi megingat konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan. Hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang pada dasarnya mengatur hak-hak konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur ,tidak dibeda-bedakan, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakannya (Bahrul, 2012).

Menurut Wawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2002), unsur yang membentuk kepuasan konsumen adalah (1) kesesuain penerapan dimana produk atau jasa dan produsen yang di andalkan dan dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen, (2) kemudahan dalam memperoleh yaitu produk atau jasa yang ditawarkan produsen mudah diperoleh oleh calon pembeli, dan kesedian untuk merekomendasikan dimana produk atau jasa yang pembelian ulangnya

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

relatif lama, (3) kesedian pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa terhadap teman atau keluarganya.

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan *(service quality)* dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, Parasuraman (1985). Kelima karakteristik tersebut yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati).

Selain kualitas pelayanan faktor fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen, karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. Adapun fasilitas dalam jasa kesehatan beragam dan seringkali sangat spesifik seperti limbah medis dan peralatan medis seringkali menyulitkan dan penanganan dilaksanakan asal selesai dan asal jalan sangat sulit untuk memperoleh pengalaman yang secara terus menerus dapat dikembangkan sebagai cara relavan dan dapat diterima, berikut fasilitas yang terdapat dalam bidang jasa kesehatan antara lain bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan keamanan (Sabarguna, 2005).

Selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, faktor citra adalah faktor yang juga perlu diperhatikan dalam jasa kesehatan. Citra dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, citra merupakan keseluruhan persepsi terhadap produk atau merek yang berbentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu. Menurut Fortune dalam Handi (2003), citra positif yang dibentuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

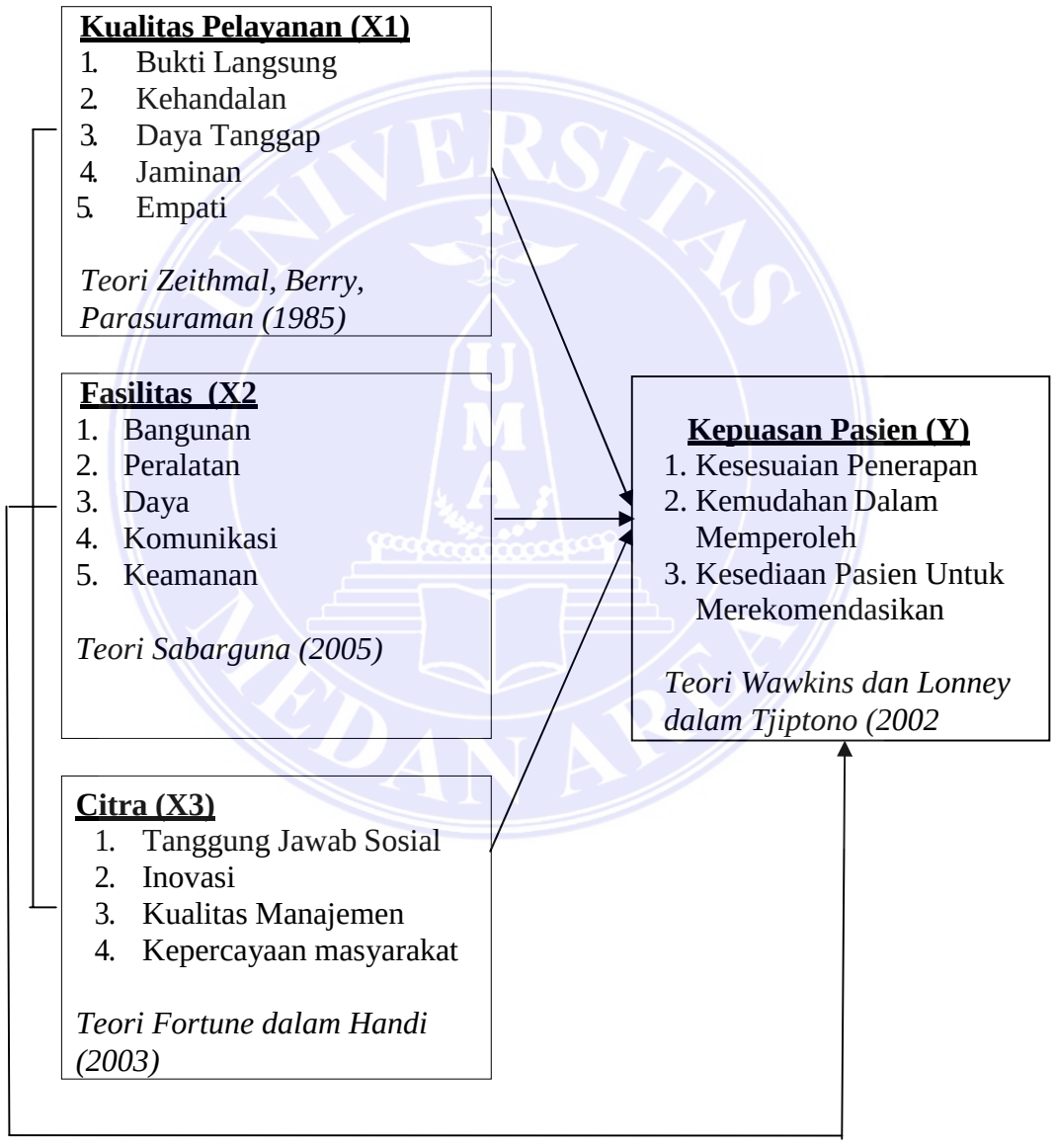
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

oleh perusahaan dibatasi pada empat variabel, yaitu tanggung jawab, inovasi, kualitas manajemen, dan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan teori-teori pendukung, maka model kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2.7 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
2. Terdapat pengaruh pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
3. Terdapat pengaruh pengaruh citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitan ini mengambil lokasi di di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dan waktu penelitan direncanakan akan dilaksanakan bulan Februari hingga April tahun 2021.

3.2 Bentuk Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode survey yaitu dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok sehinggaditemukan hubungan antar variable dengan tipe *explanatory research.*

Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional yaitu pengamatan yang dilakukan dalam satu waktu tertentu (Sastroasmoro, 2014). Penelitian inidiharapkan mampu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 yaitu sebanyak 43.216 pasien

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus penentuan sampel untuk penelitian survey (Notoatmodjo, 2003). Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Notoatmodjo, 2003), sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = JumlahSampel

N = JumlahPopulasi

d = Presisi 10 %

Dengan demikian besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{43.216}{1+43.216\,(0,1)^2}$$

$$n = \frac{43.216}{43.217 \times 0,01}$$

n = 99,9 dibulatkan 100

Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*, dimana pengambilan sampling responden yang secara kebetulan ada atau sampel yang tersedia saat penelitian (Notoatmodjo, 2003).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan antara lain :

a. Metode Dokumentasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Menurut Arikunto (2006), dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, suratkabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam hal ini metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui jumlah pasien yang dirawat, baik rawat inap maupun rawat jalan. Data-data ini peneliti peroleh dari dokumentasi rumah sakit.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara menurut Umar (2002) adalah suatu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga tidak langsung. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pihak manajemen untuk memperoleh data mengenai gambaran umum tentang perusahaan, serta data pasien.

c. Metode Angket (kuesioner)

Menurut Umar (2002), menyebutkan bahwa kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan jasa, fasilitas, citra dan kepuasan pasien. Responden diharap untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner, dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan hati nurani masing-masing.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

3.4.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan di Rumah Sakit Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak yang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang terdapat di Kabupaten Aceh Timur. Sehingga diharpakan dapat mewakili sampel yang akan diteliti. Pengujian validitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan instrumen sebagai alat ukur penelitian yang dapat diukur dan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data.

Cara mengukur korelasi antara variabel atau item yang diperoleh dari nilai *corrected item total correlation.*Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba paling sedikit 20 orang (Notoatmodjo, 2010). Koefisien korelasi dinyatakan valid jika nilai *r* hitung >*r* tabel, dan berdasarkan tabel dengan kepercayaan 95% dengan responden 20 orang nilai tabel adalah 0,44 (df = n - 2). Berdasarkan hasil hitung dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen penelitian adalah valid karena semua hasil dari nilai *r* hitung > 0,444.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan instrumen penelitian yang konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan dengan alat ukur yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Koefisien korelasi dikatakan reliabel jika nilai nilai *r* alpha > *r* tabel (0,6). Berdasarkan hasil hitung dapat disimpulkan semua pertanyaan dalam instrumen

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

penelitian adalah reliabel karena semua hasil dari nilai *r* hitung > 0,6.

3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Dalam rangka memudahkan proses analisa data yang diperoleh, maka definisi konsep yang ada dioperasionalisasikan ke dalam variable-variabel agar mampu menggambarkan dan menjelaskan gejala-gejala yang dapat diuji kebenarannya. Definisi konsep dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut

3.5.1 Variabel Independen (X)

1. Kualitas pelayanan (X1) yaitu kinerja pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur terhadap pasien. Adapun variabel kualitas pelayanan, yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, Parasuraman (1985), yaitu
   a) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien
   b) Kehandalan *(reliability*) yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
   c) Daya tanggap/ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sikap, kemauan dan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan tepat.
   d) Jaminan(*assurance*) yaitu jaminan, pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan serta kesopanan dan dapat dipercaya.
   e) Empati (*empathy*) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

berupaya memenuhi keinginan pasien

2. Fasilitas (X2) yaitu fasilitas/ sarana prasana yang diberikan RumahSakitUmum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur terhadap pasien. Adapun indicator fasilitas menurut Sabarguna (2005) yakni:
   a) Bangunan yaitu tersedianya ruang rawatan baik rawat inap maupun rawat jalan, ruang tunggu, selasar, serta keberadaan bangunan fisik lainnya yang memadai.
   b) Peralatan yaitu sarana yang dibutuhkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti peralatan medis, peralatan non medis, elektronik, mebeler.
   c) Daya yaitu sesuatu yang berhubungan dengan energy seperti ketersediaan penerangan lampu dan ketersediaan genset sebagai cadangan listrik bagi rumah sakit
   d) Komunikasi yaitu segala sesuatu yang memudahkan pasien untuk melakukan komunikasi baik dengan tenaga kesehatan yang ada maupun pihak lain seperti bel, telepon, internet.
   e) Keamanan yaitu sesuatu yang dapat menjamin keamanan pasien seperti petugas parkir, petugas antrian, stiker evakuasi di bangunan rumah sakit, security atau petugas keamanan.
3. Citra (X3) yaitu kesan yang ditampakkan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur terhadap pasien. Adapun variable citra menurut Fortune dalam Handi (2003), yaitu :
   a) Tanggung jawab sosial yaitu suatu bentuk tanggung jawab yang diberikan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

pihak rumah sakitk pada pasien seperti kemudahan masyarakat dalam mencari pelayanan, bertanggungjawab apabila terjadi kekeliruan dalam pemberian obat.

b) Inovasi yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien, serta peralatan mutakhir dan terkini dalam mendukung pelayanan medis yang diberikan

c) Kualitas manajemen yaitu kemudaha nadministrasi yang dirasakan oleh pasien selama menerima pelayaan

d) Kepercayaan masyarakat yaitu persepsi pasien mengenai rumah sakit seperti memilih Rumah Sakit Umum Derah Zubir Mahmud karena yakin bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan merupakan rumah sakit terbaik yang berada di kabupaten Aceh Timur

3.5.2 Variabel Dependen (Y)

Kepuasan pasien yaitu suatu perasaan di dalam diri pasien terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika pasien menerima pelayanan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

3.6 Metode Pengukuran

Metode Pengukuran variable independent (X) dalam penelitian adalah

Tabel 3.6 1 Metode Pengukuran Faktor Independen

No	Faktor Independen	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Kualitas Pelayanan	Kuesioner	Ordinal	0 = Baik 1=Kurang baik 3=Buruk
2.	Fasilitas	Kuesioner	Ordinal	0=Baik 1=Kurang baik 3=Buruk
3.	Citra	Kuesioner	Ordinal	0=Baik 1=Kurang baik 3=Buruk

1. Pengukuran variabel kualitas pelayanan terdiri dari 15 pertanyaan. Untuk jawaban "setuju" (bobot nilai 2), jawaban kurang setuju (bobot nilai 1), jawaban tidak setuju (bobot nilai 0)
   a. Baik apabila responden memperoleh nilai > 22,5 (>75% dari skor maksimal yaitu 30).
   b. Kurang Baik apabila responden memperoleh nilai 12 – 22,5 (40 % -75 % dari skor maksimal yaitu 30);
   c. Buruk apabila responden memperoleh nilai < 12 (< 40% dari skor maksimal yaitu 30);
2. Pengukuran variabel fasilitas terdiri dari 15 pertanyaan. Untuk jawaban "setuju" (bobot nilai 2), jawaban kurang setuju (bobot nilai 1), jawaban tidak setuju (bobot nilai 0).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 22/12/21
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

a. Baik apabila responden memperoleh nilai > 22,5 (>75% dari skor maksimal yaitu 30).
b. Kurang Baik apabila responden memperoleh nilai 12 – 22,5 (40 % -75 % dari skor maksimal yaitu 30);
c. Buruk apabila responden memperoleh nilai < 12 (< 40% dari skor maksimal yaitu 30);

3. Pengukuran variabel citra terdiri dari 8 pertanyaan. Untuk jawaban "setuju" (bobot nilai 2), jawaban kurang setuju (bobot nilai 1), jawaban tidak setuju (bobot nilai 0)
   a. Baik apabila responden memperoleh nilai > 12 (>75% dari skor maksimal yaitu 16).
   b. Kurang Baik apabila responden memperoleh nilai 6,4 – 12 (40 % -75 % dari skor maksimal yaitu 16);
   c. Buruk apabila responden memperoleh nilai < 6,4 (< 40% dari skor maksimal yaitu 16);

Metode Pengukuran terhadap variable dependen (Y) yaitu kepuasan pasien dengan skala ukur nominal

Tabel 3.6.2 Metode Pengukuran Faktor Dependen

No	Faktor Dependen	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
1.	Kepuasan Pasien	Kuesioner	Nominal	0 = Puas 1= Tidak Puas

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

1. Pengukuran variabel kepuasan pasien terdiri dari 9 pertanyaan. Untuk jawaban "setuju" (bobot nilai 2), jawaban kurang setuju (bobot nilai 1), jawaban tidak setuju (bobot nilai 0)
   a. Puas apabila responden memperoleh nilai > 9 (> 50% dari skor maksimal yaitu 18).
   b. Tidak Puas apabila responden memperoleh nilai 9 (≤ 50% dari skor maksimal yaitu 18);

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini mencakup

a. Analisis Univariat

Metode analisis univariat adalah sebuah metode yang mendeskripsikan karakteristik demografi, variabel independen yang terdiri persepsi kondisi kehamilan, sikap tentang rumah tunggu kelahiran, dukungan pendamping (suami/keluarga), aksesibilitas dan sosialisasi rumah tunggu kelahiran dimana tiap-tiap variabelyang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran deskriptif tiap variabel.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05 dengan kriteria :

1. Ho ditolak jika p < α (0,05), maka terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

2. Ho diterima jika p > α (0,05), maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

c. Analisis Multivariat

Analisis multivariate menggunakan uji statistik regresi logistik berganda karena variabel dependen berskala dikotom (nominal dengan 2 kategori). Kategori dari variabel dependen adalah puas dan tidak puas setelah menerima pelayanan kesehatan.

Uji regresi logistik berganda dengan pemodelan determinan. Pemodelan determinan bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari beberapa variabel independen yang dianggap terbaik untuk memprediksi kejadian dependen (Amran, 2012).

Dalam penelitian ini untuk menguji dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra yang paling memengaruhi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Langkahnya yaitu dengan melakukan pemilihan variabel independen yang potensial dimasukkan dalam kandidat model regresi logistik berganda yaitu variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$.

Variabel yang memenuhi syarat sebagai kandidat yaitu variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$, untuk kemudian dimasukkan dalam uji regresi logistik berganda. Selanjutnya hasil analisis regresi logistik berganda yakni variabel independen yang mempunyai $p< 0,05$ dipertahankan menjadi variabel yang diprediksi paling dominan memengaruhi variabel dependen dan yang mempunyai $p> 0,05$ dikeluarkan.Untuk selanjutnya dilakukan uji regresi logistikberganda yang terdiri dari variabel yang memiliki $p< 0,05$.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Uji regresi logistik berganda terus menerus dilakukan hingga tidak ada lagi variabel independen yang memiliki nilai *p*> 0,05. Hasil uji regresi logistic berganda untuk menentukan variabel yang paling dominan memengaruhi merujuk pada nilai Exp(B) yang paling tinggi. Hal tersebut menandakan tingkat kecenderungan terhadap variable dependen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

BAB 5

SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Terdapat pengaruh secara signifikan antara factor kualitas (p=0,000), fasilitas (p=0,000), dan citra (p=0,001) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur
2. Fasilitas dengan nilai Exp(B) 12,788 merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

5.2 Implikasi Kebijakan

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Informasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif dan masukan bagi pengembangan kebijakan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur untuk mengeluarkan peraturan dan kebijakan baru yang bermanfaat. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur hendaknya lebih meningkatkan program promosi kesehatan sehingga masyarakat Kabupaten Aceh Timur lebih dapat memperoleh informasi yang maksimal mengenai pelayanan medis di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Document Accepted 22/12/21
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

dapat melalui radio milik Pemerintah Kabupaten Aceh Timur mengingat kawasan Aceh Timur yang sangat luas. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur hendaknya mampu menambah jumlah pelayanan medis spesialis sehingga dapat mengurangi kasus rujukan pasien ke kabupaten lain karena Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur sendiri sudah mampu menyediakan pelayanan medis yang lengkap. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur itu sendiri dimata masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta : Jakarta

Aritonang.Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Bahrul. H.2012**.** *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen cetakan ke 3*.Bandung . Reka Cipta

DepKes RI. 2001. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

DepKes RI. 2005.*Petunjuk Pengisian, Pengolahan, dan Penyajian Data Rumah Sakit*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

Felisitas Evanjelina Manu Lena. 2018. Skripsi ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien : Studi kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya* ”.

Happy Ayuningrum Putri Immas, dkk. 2013. Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang”*.

Irawan D. Handi. 2003. *Mengukur Citra Perusahaan.* http://www.Frontier.ci.id.

Irawan D. Handi. 2005. *Indonesia Most Admired Companies (IMAC).*

Kepmenkes RI. 2008. Kepmenkes RI No.129 2008. *Tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta

Kotler, Philip. 2000. *Managemen (edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan).* PT Indeks Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga

Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, The Millenium Edition, Prentice Hall International, Inc Singapore

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua belas.*ahli bahasa oleh Hendra teguh dkk.Jakarta: PT.Prenhallindo

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. Prinsip – prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education*

Imbalo, S,Pohan, 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan***,** EGC. 2006.

Info Aceh Timur (2021). Sulitnya Cari Kamar Di Rumah Sakit Zubir Mahmud, Pasien BPJS Paling Mengeluh. https://www.infoacehtimur.com/2021/01/sulitnya-cari-kamar-di-rumah-sakit.html

Lentera24.com. 2020. *Pasien Kelaparan Di RSUD Zubir Mahmud, Kenapa? (2020)M (*https://www.lentera24.com/2020/02/pasien-kelaparan-di- rsud-zubir mahmud.html).

Lyrissa Gisela Sharon (2017), Jurnal, "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang".*

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Mauludin, Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (*Studi *Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban*)

Muninjaya. 1999. G. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.

Muninjaya, AAG. 2004. *Managemenn Kesehatan***.** Penerbit Buku Kedokteran.. EGC,Jakarta.

Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Diona.

Notoatmodjo. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan (edisi revisi).* Jakarta: Rineka Cipta

Parasuraman A et all . 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Vol.49, No.4 h: 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie., Berry, Leonardo. 2006. *Kualitas Pelayanan* . Jakarta.

Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan* Mutu *Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

RSUD dr. Zubir Mahmud. 2020. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud*. Rumah sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Sabarguna. Boy. 2005. *Mangemen Pelayanan Rumah Sakit.* Konsursium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Sastroasmoro, Sudigdo, 2014. *Dasar-dasar Metodelogi Penelitian Klinis, Edisi Kelima*, CV. Sagung Seto, Jakarta.

Selamet Nardiyantoro. 2011. Jurnal " *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang*".

Sepni Emilia. 2019. Jurnal "*Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rumah Sakit Annisa Pekanbaru*".

Setiawan. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press

Simamora, Bilson. 2001. *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Soejadi. 1999. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Penerbit Kartika Bina.Jakarta

Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-dasar Mangemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Supranto, J.,2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Sutisna. 2001. *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya

Sutisna. 2003. *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa***.** Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, F. 2005. *Total Quality Management***.** Penerbit Andi Yokyakarta.

Tri Irfa Indrayani,. 2018. Jurnal "*Pengaruh Kualitas Playanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Di Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Rahmah*".

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Undang – Undang RI No.36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*. Jakarta. Presiden Republik Indonesia

Wahyu Kartika Aji & Harry Soesanto. 2011. Jurnal "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)*".

Widya Agustin Setyawati. (2018). Jurnal "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Rawat Jalan Nurul Ikhsan Pujon Dan Klinik Intan Mandiri Malang*".

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 1

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZUBIR MAHMUD KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2021

Identitas Responden

1 No (di isi peneliti) :
2 Nama :
3 Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4 Usia :
5 Pekerjaan :
6 Alamat :

Petunjuk Pengisian

1 Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara member tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada jawaban benar atau salah, peneliti lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i.
2 Jawaban tersedia berupa huruf yang mempunyai arti sebagai berikut :

- S : Setuju
- KS : Kurang Setuju
- TS : Tidak Setuju

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN				
a. Bukti Langsung (*Tangible*)		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Ruang Rawat Inap dan Ruang Poly bersih, rapi dan nyaman			
2	Alat medis yang digunakan lengkap dan bersih			
3	Dokter/ perawat selalu berpakaian rapi			
b. Keandalan (*reliability*)		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Pelayanan medis yang diberikan cepat dan tepat,			
2	Prosedur penerimaan pasien yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit			
3	Pemberian pengobatan yang tepat dan benar			
c. Daya Tanggap (*responsiveness*)		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Perawat/ dokter siap dan sigap dalam melayani pasien			
2	Dokter/perawat memberikan informasi sebelum tindakan medis dilakukan			
3	Pasien dengan mudah menghubungi perawat/ dokter			
d. Jaminan (*assurance*)		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Dokter/ perawat memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan			
2	Dokter/perawat sopan kepada pasien selama memberikan pelayanan			
3	Pasien merasa aman dan percaya saat pelayanan kesehatan diberikan			
e. Empati (*empathy*)		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Dokter/perawat selalu bersikap ramah			
2	Dokter/perawat perhatian terhadap keluhan yang disampaikan pasien dan keluarga			
3	Dokter/perawat selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan			
VARIABEL FASILITAS				
a. Bangunan		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Terdapat ruang tunggu yang memadai			
2	Toilet kamar mandi bersih			
3	Area parkir yang luas			
b. Peralatan		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Kondisi tempat tidur pasien bersih dan nyaman			
2	Meja dan kursi rumah sakit tersedia dengan cukup			
3	Peralatan medis modern dan canggih			

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

c. Daya		Jawaban		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Penerangan rumah sakit sudah sesuai			
2	Rumah sakit tidak pernah terjadi pemadaman listrik			
3	Tersedia stop kontak listrik yang baik di rumah sakit			
d. Komunikasi		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan			
2	Pasien menerima kemudahan informasi dari petugas kesehatan			
3	Tersedia internet di rumah sakit			
e. Keamanan		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Terdapat papan peringatan saat lantai dibersihkan			
2	Tersedia petugas keamanan 24 jam			
3	Area parker yang aman			
VARIABEL CITRA				
a. Tanggung Jawab Sosial		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Rumah sakit memberikan kemudahan untuk berobat bagi siapa saja			
2	Rumah sakit bertanggung jawab apabila ada kekeliruan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit			
b. Inovasi		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Rumah Sakit memiliki system pelayanan yang cepat dalam menangani pasien			
2	Rumah sakit memiliki alat yang canggih saat pelayanan kesehatan			
c. Kualitas Manajemen		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Terdapat kemudahan administrasi saat berobat di rumah sakit			
2	Penanganan medis di rumah sakit sudah dilakukan sesuai dengan prosedur			
d. Kepercayaan Masyrakat		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Pasien memilih rumah sakit ini karena percaya bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan			
2	Pasien memilih rumah sakit ini karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur			

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

VARIABEL KEPUASAN PASIEN				
a. Kesesuaian Harapan		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Pasien memilih rumah sakit ini karena pelayanan yang diberikan dokter dan perawat sangat cepat dan tepat			
2	Diagnosa yang diberikan akurat			
3	Pasien puas dengan kebersihan rumah sakit			
b. Kemudahan memeperoleh		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Rumah sakit siap melayani pasien kapanpun pasien pasien mebutuhkan bantuan			
2	Dokter/perawat mudah di hubungi			
3	Pelayanan yang diberikan tepat waktu			
c. Kesediaan Merekomendasikan		**Jawaban**		
No	**Pernyataan**	**S**	**KS**	**TS**
1	Pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang kenyamanan berobat di rumah sakit			
2	Pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang kondisi rumah sakit yang bersih			
3	Pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang keramahan petugas kesehatan di rumah sakit			

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 2

MASTER TABEL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	kor	ate
1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	23	0
2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	26	0
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	0	0	11	2
4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	0	2	1	0	18	1
5	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	18	1
6	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	26	0
7	1	0	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	23	0
8	1	1	1	1	1	2	1	2	0	1	1	0	1	0	1	14	1
9	1	2	2	2	1	2	2	1	0	0	2	0	1	1	1	18	1
10	1	2	2	0	2	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	23	0
11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	23	0
12	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	21	1
13	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	1	7	2
14	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	2	2	0	0	8	2
15	1	2	1	2	1	2	1	1	1	0	2	2	2	2	1	21	1
16	0	0	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	0
17	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	2	2	1	2	2	23	0
18	2	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	0	1	1	1	21	1
19	1	0	0	0	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	16	1
20	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	23	0
21	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	22	1
22	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	13	1
23	0	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	18	1
24	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	9	2
25	1	0	1	0	2	1	0	1	2	2	2	2	1	2	1	18	1
26	0	0	0	0	2	1	2	1	1	0	2	2	2	2	1	16	1
27	0	0	1	0	2	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	12	1
28	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	23	0
29	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0	2	1	0	21	1
30	1	0	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	23	0
31	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	21	1
32	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	17	1
33	2	1	2	1	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	14	1
34	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	21	1
35	1	0	0	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23	0
36	0	1	1	0	1	0	1	0	2	1	2	1	2	1	2	15	1
37	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	0
38	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	1	1	12	1
39	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17	1
40	2	2	1	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	18	1
41	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	8	2
42	1	0	1	0	2	1	0	1	1	0	1	0	2	1	0	11	2
43	2	1	2	2	1	2	2	1	0	0	0	0	2	1	2	18	1
44	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	22	1
45	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	23	0

Fasilitas

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	kor	ate
1	2	1	1	2	2	0	1	1	2	0	1	0	1	2	1	17	1
2	2	1	1	1	2	2	0	2	2	2	2	1	1	2	2	23	0
3	0	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	23	0
4	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	20	1
5	2	1	1	1	0	2	2	0	1	1	2	1	1	2	2	19	1
6	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	17	1
7	2	2	2	2	2	2	0	2	1	0	0	0	2	1	0	18	1
8	2	2	0	1	2	0	1	0	2	1	1	1	1	2	1	17	1
9	1	1	1	2	2	0	2	1	1	1	0	1	1	1	0	15	1
10	0	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	14	1
11	1	2	2	1	2	2	1	0	2	1	1	0	2	2	0	19	1
12	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	23	0
13	1	1	2	1	1	2	2	1	1	0	1	1	1	2	2	19	1
14	2	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	1	1	1	2	19	1
15	2	2	1	2	2	2	1	0	2	1	1	0	1	2	1	20	1
16	1	2	2	1	2	2	2	1	1	0	2	1	1	2	1	21	1
17	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	24	0
18	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	20	1
19	1	1	2	1	1	0	1	2	0	1	2	1	2	1	2	18	1
20	2	2	2	1	0	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	23	0
21	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	22	1
22	2	1	1	1	0	0	2	0	2	0	1	1	0	1	0	12	2
23	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	0	2	1	21	1
24	1	0	2	2	0	2	1	0	2	2	1	1	2	1	2	19	1
25	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	2	2	2	18	1
26	1	2	1	2	2	2	1	2	1	0	2	1	2	2	2	23	0
27	2	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	23	0
28	1	2	2	2	2	0	1	1	2	1	2	1	2	2	2	23	0
29	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	0	2	2	2	22	1
30	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	24	0
31	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	23	0
32	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	0	2	1	24	0
33	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	21	1
34	2	1	2	2	2	0	1	2	1	1	1	2	2	2	2	23	0
35	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	23	0
36	1	0	2	2	2	2	1	2	2	1	1	0	0	2	2	20	1
37	2	1	2	1	2	0	2	2	2	1	1	1	2	2	2	23	0
38	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	2	0	0	1	2	21	1
39	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	1	1	2	2	1	16	1
40	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	0	1	2	20	1
41	2	2	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	21	1
42	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	24	0
43	2	2	2	1	2	0	2	2	2	1	2	1	2	1	1	23	0
44	1	2	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	23	0
45	2	2	2	2	2	0	2	2	1	0	1	1	2	1	2	22	1

Citra

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	kor	ate
1	2	0	0	0	1	1	1	1	6	2
2	0	1	0	2	2	2	0	2	9	1
3	1	1	2	1	2	1	1	1	10	1
4	1	1	2	1	1	1	1	0	8	1
5	1	1	0	1	2	1	0	2	8	1
6	2	2	2	1	1	1	2	2	13	0
7	1	2	2	2	2	1	1	1	12	1
8	1	1	1	0	1	1	2	1	8	1
9	1	0	1	1	1	2	2	0	8	1
10	2	1	2	2	1	2	2	1	13	0
11	0	0	0	2	1	2	2	2	9	1
12	1	1	2	2	1	2	2	1	12	1
13	0	1	0	0	1	1	0	0	3	2
14	1	2	1	2	2	1	2	2	13	0
15	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1
16	1	2	1	2	1	1	1	2	11	1
17	2	2	2	1	2	2	1	0	12	1
18	1	2	2	2	2	1	2	1	13	0
19	1	1	1	0	1	0	0	0	4	2
20	0	2	2	2	2	2	1	1	12	1
21	1	1	0	1	1	0	0	1	5	2
22	2	2	2	2	1	2	1	1	13	0
23	2	0	1	2	0	0	1	1	7	1
24	0	0	0	2	1	0	1	0	4	2
25	0	1	1	1	1	1	1	0	6	2
26	0	1	1	1	2	0	1	1	7	1
27	1	0	1	1	2	1	1	1	8	1
28	0	1	0	0	1	1	2	1	6	2
29	2	0	1	2	0	2	2	0	9	1
30	2	1	0	0	1	1	1	0	6	2
31	2	2	2	2	1	1	1	1	12	1
32	2	2	2	2	1	1	2	2	14	0
33	0	1	0	2	0	2	2	1	8	1
34	1	2	1	2	2	2	1	1	12	1
35	2	2	2	1	2	1	1	2	13	0
36	1	2	2	2	2	1	1	1	12	1
37	1	1	1	1	0	2	2	0	8	1
38	1	1	1	2	1	2	1	0	9	1
39	0	0	1	1	0	2	0	1	5	0
40	1	1	0	0	1	1	2	0	6	2
41	1	1	1	0	1	0	1	1	6	2
42	1	2	1	2	2	2	1	1	12	1
43	1	1	1	0	1	2	2	0	8	1
44	2	2	2	2	2	2	1	1	14	0
45	2	2	1	0	0	2	1	1	9	1

Kepuasan Pasien

Resp	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Skor	Kategori
1	0	2	2	2	2	1	1	2	2	14	0
2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	14	0
3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	15	0
4	2	0	2	1	0	0	0	2	0	7	1
5	1	1	1	1	0	2	1	1	1	9	1
6	2	1	2	2	1	2	1	1	2	14	0
7	0	2	1	2	2	1	2	1	1	12	0
8	1	0	1	2	0	2	0	2	1	9	1
9	1	1	1	1	1	1	0	1	0	7	1
10	2	2	2	1	1	1	2	1	2	14	0
11	1	1	1	0	0	1	1	1	1	7	1
12	1	2	1	1	2	2	2	1	2	14	0
13	2	1	2	0	1	2	0	0	1	9	1
14	2	2	1	1	1	1	1	1	2	12	0
15	2	2	1	1	0	1	0	1	1	9	1
16	2	1	1	1	1	2	1	1	2	12	0
17	1	2	1	1	1	1	2	1	1	11	0
18	1	2	2	2	2	1	2	1	1	14	0
19	1	1	1	1	1	1	0	1	0	7	1
20	2	2	1	2	2	1	1	2	1	14	0
21	1	1	2	0	0	2	0	0	1	7	1
22	2	1	2	1	0	2	0	1	0	9	1
23	2	1	2	0	1	1	0	1	1	9	1
24	1	2	1	1	0	2	0	1	1	9	1
25	1	1	1	1	2	1	0	2	0	9	1
26	1	2	1	0	1	0	1	1	0	7	1
27	1	1	2	1	1	0	1	1	0	8	1
28	2	2	1	0	1	1	1	0	0	8	1
29	1	1	2	0	0	1	1	1	1	8	1
30	2	2	2	1	2	1	1	2	2	15	0
31	2	1	1	1	1	1	1	2	2	12	0
32	2	2	2	2	1	1	2	1	1	14	0
33	2	1	2	1	1	0	0	1	1	9	1
34	2	2	2	2	2	1	2	1	0	14	0
35	1	1	2	0	1	1	0	1	1	8	0
36	1	1	2	2	2	1	2	1	2	14	0
37	2	1	1	2	1	1	1	2	1	12	0
38	1	2	2	0	1	1	1	1	0	9	1
39	1	1	2	1	2	1	0	0	0	8	1
40	1	2	2	0	1	0	0	0	1	7	1
41	1	1	1	1	1	0	1	1	0	7	1
42	2	1	2	1	2	2	1	2	2	15	0
43	2	1	1	0	1	0	0	0	1	6	1
44	2	2	1	2	1	2	1	1	2	14	0
45	1	2	1	1	1	0	0	1	1	8	1

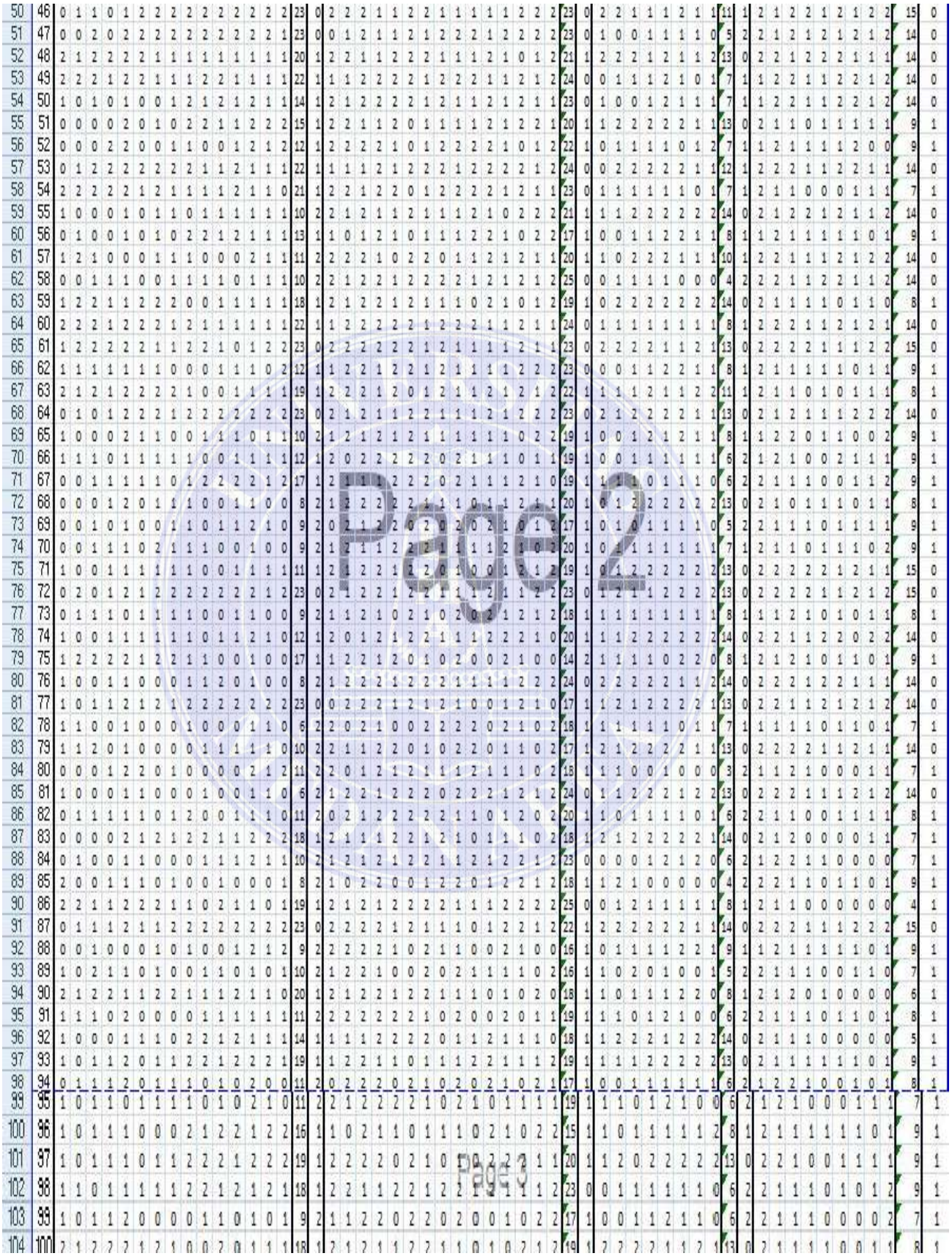
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 3

FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	PENDIDIKAN
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	? 24	32	32.0	32.0	32.0
	25-34	36	36.0	36.0	68.0
	? 35	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	49	49.0	49.0	49.0
	Wanita	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	49	49.0	49.0	49.0
	Wanita	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	2	2.0	2.0	2.0
	Peg.swasta	13	13.0	13.0	15.0
	Wiraswasta	15	15.0	15.0	30.0
	Bertani/berkebun/Nelayan	57	57.0	57.0	87.0
	Pensiunan	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4.0	4.0	4.0
	SMP	14	14.0	14.0	18.0
	SMA	57	57.0	57.0	75.0
	AKademi/Sarjana	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 4

ANALISIS UNIVARIAT

Frequencies

Statistics

		Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Citra	Kepuasan Pasien
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	21	21.0	21.0	21.0
	Kurang Baik	51	51.0	51.0	72.0
	Buruk	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	34	34.0	34.0	34.0
	Kurang Baik	64	64.0	64.0	98.0
	Buruk	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Citra

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	29	29.0	29.0	29.0
	Kurang Baik	46	46.0	46.0	75.0
	Buruk	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	41	41.0	41.0	41.0
	Tidak Puas	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 5

ANALISIS BIVARIAT

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Fasilitas * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Citra * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Kualitas Pelayanan * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Tidak Puas	
Kualitas Pelayanan	Baik	18	3	21
	Kurang Baik	14	37	51
	Buruk	9	19	28
Total		41	59	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.135[a]	2	.000
Likelihood Ratio	23.037	2	.000
Linear-by-Linear Association	11.887	1	.001
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,61.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Fasilitas * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Tidak Puas	
Fasilitas	Baik	25	9	34
	Kurang Baik	16	48	64
	Buruk	0	2	2
Total		41	59	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.036[a]	2	.000
Likelihood Ratio	24.094	2	.000
Linear-by-Linear Association	22.423	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,82.

Citra * Kepuasan Pasien

Crosstab

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Tidak Puas	
Citra	Baik	19	10	29
	Kurang Baik	18	28	46
	Buruk	4	21	25
Total		41	59	100

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.732[a]	2	.001
Likelihood Ratio	14.447	2	.001
Linear-by-Linear Association	13.568	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,25.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

LAMPIRAN 6

ANALISIS MULTIVARIAT

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases[a]		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	100	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	100	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		100	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Puas	0
Tidak Puas	1

Block 0: Beginning Block

Classification Table[a,b]

Observed			Predicted		
			Kepuasan Pasien		Percentage Correct
			Puas	Tidak Puas	
Step 0	Kepuasan Pasien	Puas	0	41	.0
		Tidak Puas	0	59	100.0
	Overall Percentage				59.0

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	.364	.203	3.204	1	.073	1.439

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	KP	12.007	1	.001
		FAS	22.649	1	.000
		CIT	13.705	1	.000
	Overall Statistics		38.994	3	.000

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	47.586	3	.000
	Block	47.586	3	.000
	Model	47.586	3	.000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	87.785[a]	.379	.511

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table[a]

Observed			Predicted		
			Kepuasan Pasien		Percentage Correct
			Puas	Tidak Puas	
Step 1	Kepuasan Pasien	Puas	32	9	78.0
		Tidak Puas	15	44	74.6
	Overall Percentage				76.0

a. The cut value is ,500

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1[a]	KP	.838	.416	4.054	1	.044	2.311	1.022	5.224
	FAS	2.549	.600	18.047	1	.000	12.788	3.946	41.444
	CIT	1.599	.449	12.674	1	.000	4.949	2.052	11.937
	Constant	-3.500	.800	19.134	1	.000	.030		

a. Variable(s) entered on step 1: KP, FAS, CIT.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/21