

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori Brown

Teori Brown adalah teori yang membahas tentang kualitas yang bergantung pada penampilan pribadi yang dilengkapi dengan penyediaan fasilitas fisik, kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat, kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat, kemampuan suatu lembaga dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggannya, dan kemampuan suatu lembaga dalam meyakinkan pelanggannya.

1. Rumah Sakit

Hospital (Rumah Sakit) berasal dari kata Latin, yaitu *Hospes* (taun rumah) dan *Hospitality* (keramahan). Jadi secara umum, Rumah Sakit adalah suatu sarana kesehatan institusi penyediaan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang diselenggarakan untuk perorangan secara paripurna.¹

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas Jasa adalah suatu harapan pelanggan yang dapat diimbangi dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikannya.²

b. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Bukanlah hal yang mudah, untuk dapat membangun sebuah pelayanan yang berkualitas tentunya akan menemui banyak rintangan dan kendala yang harus disikapi dengan perilaku positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan

¹ Hardianti, *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*, (Skripsi, 2017, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Hasanuddin, Makassar), 48.

² Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq, (*Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servperf (Service Performance) Studi Kasus Pada RSUD Sleman*), 13.

pelayanan public sebagai bentuk yang wajar dalam rintangan dan kendala yang telah terjadi.³

Sedangkan, Pelayanan Kesehatan adalah sebuah konsep yang mencakup pelaporan, pencatatan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi yang nantinya akan dituangkan dalam suatu sistem dan kemudian akan diberikan oleh pihak dari lembaga kesehatan kepada masyarakat.⁴

Dari pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah konsep yang dituangkan dalam suatu system dapat meliputi perencanaan, pencatatan, evaluasi, pelaporan dan perencanaan yang kemudian akan diberikan kepada masyarakat dalam mengimbangi harapan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan serta tepat dalam menyampaikannya.

c. Macam-Macam Dimensi Kualitas Pelayanan beserta Indikator

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.⁵

Berikut dibawah ini adalah penjelasan beserta indikatornya, yaitu:

1) *Tangibles* (Fasilitas Fisik),

Merupakan aspek yang terlihat dari wujud pelayanan saja.⁶ Wujud pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak membuat lelah, serta dapat mudah menciptakan citra positif dalam menangani sebuah masalah.⁷

Berikut ini adalah beberapa pengertian *Tangible* menurut para ahli:

Menurut Kotler, *tangible* merupakan sebuah perusahaan telah menunjukkan kepada pihak luar terkait

³ Heri Herwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur*, (Tesis, Jakarta-Universitas Terbuka, 2015), 07-08.

⁴ Rahmawati Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi RSUD Jenderal A. Yani Metro)*, (Skripsi, 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam-IAIN Metro), 09.

⁵ Novi Noor Indah Sari, *Analisis Pegaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*, (2019, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam-Institut Agama Islam Negeri Salatiga), 21.

⁶ Herman Hidayat, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Surakarta*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi-Universitas), 08.

⁷ Heri Herwanto, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur)*, 15.

fasilitas fisik yang memberikan pelayanan dari karyawan melalui media komunikasi dan teknologi.⁸ Menurut Parasuraman dkk, sebagaimana dikutip oleh Umar, *tangible* dicerminkan ke dalam sebuah kepedulian yang disertai dengan perhatian dari para penyedia jasa terhadap konsumen.⁹ Menurut Brown dalam Moenir, *tangible* adalah penampilan pribadi yang dilengkapi dengan penyediaan fasilitas fisik.¹⁰

Dari pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *tangible* adalah suatu kemampuan yang mencerminkan sikap kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia jasa dengan bentuk fasilitas fisik yang lengkap.

Hal yang terpenting dari mutu pelayanan kesehatan adalah Wujud. Karena dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.¹¹ Indikator dari *tangible* adalah transaksi yang cepat dan efisien, jam operasi yang jelas, menyediakan pembatas loket yang jelas, gedung yang memadai dan nyaman, peralatan dan fasilitas yang lengkap dan nyaman.¹²

2) *Reliability* (kehandalan),

Merupakan pelayanan yang diukur memberikan sebuah pelayanan yang dapat diandalkan, dapat dipercaya dengan akurat, dan hasilnya sangat memuaskan.¹³

Berikut ini adalah beberapa pengertian *Reliability* menurut para ahli:

Menurut Brown dalam Moenir, *Reliability* adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan

⁸ Muhammad Fakhri Nugroho, *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*, (2016, Skripsi, Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Yogyakarta), 17.

⁹ Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pegaaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 21.

¹⁰ Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*), 38.

¹¹ Heri Herwanto, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien DiPuskemas Simeulue Timur*), 15.

¹² Meutia Dewi, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, (Fakultas Ekonomi-Universitas Samudera,2016), 537.

¹³ Astuti, Eny Kustiyah, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, (Journal: GemaUniversitas Islam Batik Surakarta, 2014), 363.

yang dijanjikan dengan cepat dan akurat.¹⁴ Menurut Parasuraman dkk, dalam Tjiptono, *Reliability* adalah pemberian pelayanan yang menjanjikan dengan segera, secara akurat, dan memuaskan.¹⁵

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* adalah sebuah kemampuan dalam memproduksi jasa dengan segera, sebagai bentuk pemberian pelayanan yang diinginkan dengan menyesuaikan perjanjian yang telah ditawarkan secara cepat, tepat, dan dapat memuaskan. Indikator dari *Reliability* adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur, konsisten dan tidak pilih kasih.¹⁶

3) *Responsiveness* (daya tanggap),

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh para staff, dalam membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap.¹⁷

Berikut ini adalah beberapa pengertian *Responsiveness* menurut para ahli:

Menurut Brown dalam Moenir, *Responsiveness* adalah kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat.¹⁸ Menurut Parasuraman dkk, dalam Tjiptono *Responsiveness* adalah pemberian pelayanan yang diinginkan para staff, dalam membantu para pelanggan secara tanggap.¹⁹ Menurut Zeithaml, *Responsiveness* adalah respon dari seorang karyawan dalam membantu memberikan

Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur), 38.

¹⁵ Rahadi Fitra Nova, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*), 31.

¹⁶ Meutia Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, (Fakultas Ekonomi-Universitas Samudera,2016), 538.

¹⁷ Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang*), 02.

¹⁸ Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.*), 38.

¹⁹ Rahadi Fitra Nova, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*), 31.

pelayanan secara cepat dan tanggap kepada para pelanggannya.²⁰

Berdasarkan pengertian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* adalah keinginan dari para staff kepada para pelanggan dalam membantu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Indikator dari *Responsiveness* adalah menanggapi setiap pertanyaan, permintaan, keluhan dan masalah yang dihadapi oleh para pelanggannya.²¹

4) *Empathy* (empati)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan cara memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian secara pribadi.²²

Berikut adalah beberapa pengertian *Empathy* menurut para ahli:

Menurut Fitzsimons dalam Dwi Anggun, *Empathy* adalah ketertarikan konsumen terhadap perusahaan akibat karena kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh salah seorang staff secara pribadi dalam melayani kebutuhan konsumen.²³ Menurut Parasuraman dkk, dalam Tjiptono, *Empathy* adalah berkomunikasi yang baik dan perhatian secara pribadi akan memudahkan dalam memahami kebutuhan dari para pelanggan.²⁴ Menurut Lupiyoadi, *Empathy* adalah upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam memahami keinginan konsumen, dengan memberikan perhatian yang tulus secara pribadi.²⁵ Menurut Brown dalam Moenir, *Empathy* adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan perhatian secara individual

²⁰ Monika Ratna Dewi, (*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*), 09.

²¹ Herman Hidayat, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Surakarta*), 17.

²² Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang*), 02.

²³ Muhammad fakhri Nygroho, (*Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta*), 25.

²⁴ Rahadi Fitra Nova, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*), 31.

²⁵ Semiaji Santoso, (*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*), 20.

kepada pelanggan dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggannya.²⁶

Dari beberapa pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *Empathy* adalah perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan, dapat memudahkan perusahaan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan dari para pelanggannya. Indikator dari *Empathy* adalah kemudahan berkomunikasi antara pasien dan dokter, pihak rumah sakit memberikan perhatian kepada pasien tentang keluhan yang sedang dihadapi oleh keluarga dan pasien tersebut, pelayanan yang merata tidak memandang latar belakang pasien rawat inap tersebut, baik dokter maupun perawat selalu sabar dan simpatik.²⁷

5) *Assurance* (jaminan)

Merupakan kemampuan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, demi menumbuhkan rasa kepercayaan, keyakinan dengan menjamin keamanannya.²⁸

Ada beberapa pengertian *Assurance* menurut para ahli, sebagai berikut: Menurut Parasuraman dkk, sebagaimana yang dikutip oleh Umar, *Assurance* adalah dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen, diperlukan memiliki pengetahuan yang employee dalam mengkonsumsi jasa yang telah ditawarkan.²⁹ Menurut Brown dalam Moenir, *Assurance* adalah kemampuan yang meyakinkan dan memiliki pengetahuan.³⁰ Menurut Lupiyoadi, *Assurance* adalah dalam menumbuhkan rasa percaya dari para konsumen, pihak perusahaan memerlukan pengetahuan yang luas,

²⁶ Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*), 38.

²⁷ Herman Hidayat, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Surakarta*), 18.

²⁸ Astuti, Eny Kustiyah, (*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*), 364.

²⁹ Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pagaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 22.

³⁰ Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*), 38.

kemampuan dari tiap-tiap pegawai, dan memiliki etika sopan santun.³¹

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Assurance adalah sebuah perusahaan perlu memiliki kemampuan dalam pengetahuan yang luas, dan beretika sopan santun, dengan berkomunikasi yang baik dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan konsumen kepada perusahaan. Indikator dari Assurance adalah kemampuan dan keramahan para petugas, bebas dari bahaya, kepercayaan dan keamanan terhadap para pasiennya.³²

3. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*) adalah sebuah konsep yang penting antara konsep pemasaran dengan penelitian konsumen. Sudah mejadi pendapat umum bahwa apabila konsumen tidak merasa puas, mereka akan cenderung beralih merek dengan mengajukan keberatan kepada produsen dan pengecer, bahkan menceritakan kepada konsumen lainnya. Sebaliknya, apabila konsumen tersebut merasa puas dengan produk atau merek, mereka akan cenderung terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu kepada orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.³³

b. Pengertian Pasien

Pasien secara umum adalah pengguna jasa rumah sakit yang menuntut pelayanan demi kesembuhan, dan mengkritis tentang masalah yang berkualitas sehingga kepuasan pribadi yang diinginkan dapat terpenuhi.³⁴ Pasien dikategorikan kedalam dua arti, yaitu pasien lama (pasien yang sudah pernah berobat dan mendapatkan fasilitas seperti kartu identitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit tersebut), dan pasien baru (pasien yang baru pertama kali datang untuk berobat dengan mendaftarkan diri ke suatu tempat pelayanan kesehatan

³¹ Semiaji Santoso, (*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*), 19.

³² Meutia Dewi (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*), 538.

³³ J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Customer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (2000, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta), 157.

³⁴ Tri Warno, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*), 08.

tersebut.³⁵ Setiap pasien dalam mendapatkan sebuah pelayanan rumah sakit yang berbeda-beda, walaupun kondisi kasusnya sama, sehingga tingkat kepuasan yang diperoleh akan berbeda-beda pula.³⁶

Adapun jenis-jenis pasien dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu Pasien Dalam atau Pasien Rawat Inap, dan Pasien Luar atau Pasien Rawat Jalan.³⁷

Dari pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien secara umum adalah sebagai berikut: seseorang yang telah menggunakan jasa rumah sakit, menuntut kepada pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi kesembuhan dan kepuasan pasien tersebut.³⁸

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White dalam Nooria, menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien, terdiri dari: karakteristik produk, fasilitas, pelayanan, harga, lokasi, komunikasi, image, desain visual, dan suasana.³⁹ Menurut Irawan, factor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kemudahan, harga, service quality, biaya dan emotional factor.⁴⁰ Menurut Budiastuti dalam Nooria, factor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Kualitas produk atau jasa, Mutu pelayanan, Faktor emosional, Harga, dan Biaya.⁴¹

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, maka factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penelitian ini, adalah: pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image/citra, faktor emosional, suasana, komunikasi, kualitas

³⁵ Ria Resti Angraini, (*Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta*), 38.

³⁶ Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pagaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnsi Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 28.

³⁷ Monika Ratna Dewi, (*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Studi Kasus Pada RSUD Wonosari, GunungKidul*), 14.

³⁸ Tri Warno, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*), 09.

³⁹ Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien, (Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumber Barat Daya)*), 17-18.

⁴⁰ Ani Septiani, (*Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*), 06.

⁴¹ Novi Yanti, (*Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien*)

produk, karakteristik produk, harga, kemudahan, dan pengalaman.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya.	Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas termasuk dalam kategori baik dengan skor tertinggi yaitu 4,28 untuk kualitas pelayanan, dan skor tertinggi 4,23 untuk fasilitas. Persamaan: kualitas pelayanan kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaan: pada penelitian ini tidak terdapat variabel fasilitas.
2	Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.	Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi <i>keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud</i> , mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi berwujud, secara parsial dan

			<p>simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.</p> <p>Persamaan: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien</p> <p>Perbedaan: lokasi penelitian ini tidak berada di kota Kudus</p>
3	Tri Warno (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen	<p>Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel-variabel <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.</p> <p>Persamaan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien</p> <p>Perbedaan: lokasi penelitian ini berada diluar Kota Kudus.</p>
4	Novi Noor Indah Sari (2019)	Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan, Pada Rumah Sakit ‘Aisyiyah Kudus.	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan. Terdapat pengaruh yang signifikan harga, kualitas pelayanan, dan etika bisnis Islam terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit ‘Aisyiyah Kudus.</p> <p>Persamaan: Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepuasan Pelanggan/Pasien, serta lokasi penelitian ini bearada di kota kudus.</p>

			<p>Perbedaan: Analisis pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam, serta di rumah sakit yang berbeda.</p>
5	Rahadi Fitra Nova (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.	<p>Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat gap/ tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (<i>keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati</i>) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.</p> <p>Persamaan: Sama-sama mewujudkan kepuasan</p>

			<p>pasien rawat inap di sebuah rumah sakit.</p> <p>Perbedaan: Perbedaannya terletak pada cara rumah sakit mewujudkan kepuasan dari seorang pasien dengan pelayanan yang berkualitas dan metode yang digunakan tersebut.</p>
6	Muhammad Fakhiri Nugroho (2016)	Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor, Yogyakarta.	<p>Hasil penelitian menemukan bahwa <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar 25,146 > F tabel 2,65 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i> secara simultan terhadap kepuasan konsumen 41,7%, dengan persamaan regresi.</p> <p>Persamaan: Persamaan penelitian ini adalah sama-sama perbaikan pelayanan yang berkualitas untuk mewujudkan sebuah kepuasan pada pasien atau konsumen.</p> <p>Perbedaan: Perbedaannya terletak</p>

			<p>pada kepuasan konsumen Honda Utama Motor, dengan kepuasan pasien di rumah sakit.</p>
7	<p>Monika Ratna Dewi (2007)</p>	<p>Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Pada RSUD Wonosari, Gunungkidul).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden pasien rawat inap di RSUD Wonosari, Gunungkidul adalah sama antara yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki, berumur > 55 tahun, berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat, bekerja sebagai petani/buruh, dan kualitas layanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy</i>) secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Gunungkidul.</p> <p>Persamaan: Persamaannya dari penelitian ini adalah sebuah layanan yang berkualitas dapat mencapai kepuasan dari pasien.</p> <p>Perbedaan: Perbedaannya terletak pada sebuah kepuasan pasien di RSUD Wonosari, Gunungkidul.</p>

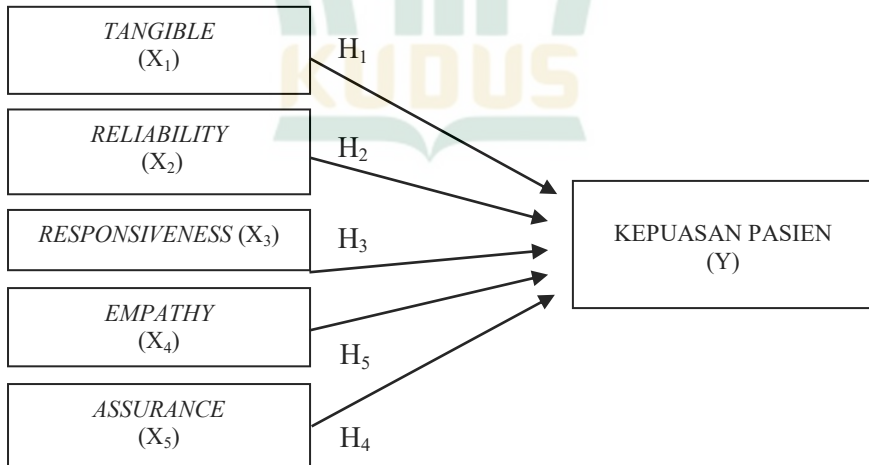
C. Kerangka Berfikir

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini yang dimaksud kepuasan pasien adalah tanggapan pasien atas terpenuhinya kebutuhannya yang membandingkan antara kinerja suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya. Dalam penelitian ini penulis memilih faktor *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy* dan *Assurance*.

Tangible adalah kemampuan dalam memberikan bukti nyata dengan penyediaan fasilitas fisik. *Reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, secara akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap. *Empathy* adalah kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada pelanggan ketika berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara memahami kebutuhan para pelanggan. *Assurance* adalah kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis. Sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Berdasarkan uraian tinjauan pustaka tersebut, dapat dijelaskan dalam kerangka teoritis sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Tri Warno, 2015

D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (sementara) dan *thesis* (pernyataan atau teori). Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, dan harus diuji kebenarannya.⁴² Menurut Almost Neolaka Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya.⁴³ Jadi dapat disimpulkan, hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih lemah kebenarannya dan harus diuji kebenarannya.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Teori Brown yang dikutip oleh Moenir menunjukkan bahwa kualitas bergantung pada penampilan pribadi yang dilengkapi dengan penyediaan fasilitas fisik. Dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat berupa kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung, tempat parkir dan sarana prasarana lainnya. Hasil penelitian Tri Warno (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut ;

H_1 : Semakin baik *tangible* menjadi pengaruh kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Teori Brown yang dikutip oleh Moenir menunjukkan bahwa kualitas bergantung pada *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat. Dimensi *reliability* dapat berupa pelayanan yang diandalkan, dapat dipercaya dengan akurat, dan hasilnya sangat memuaskan. Hasil penelitian dari Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi (2013) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang

⁴². Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 18.

⁴³. Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statisti*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 169.

menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut ;

H₂ : Semakin baik *reliability* menjadi pengaruh kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Teori Brown yang dikutip Moenir menunjukkan bahwa kualitas bergantung pada *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dapat berupa pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap. Hasil penelitian Happy Ayuningrum Putri Immas, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi (2013) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut ;

H₃ : Semakin baik *responsiveness* menjadi pengaruh kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

4. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Teori Brown yang dikutip Moenir menunjukkan bahwa kualitas bergantung pada perhatian (*empathy*) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggannya. Hasil penelitian Muhammad Fakhiri Nugroho (2016) dengan judul Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta menunjukkan bahwa pada dimensi *Empathy* (empati) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut ;

H₄ : Semakin baik *empathy* menjadi pengaruh kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

5. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Teori Brown yang dikutip Moenir menunjukkan bahwa kualitas bergantung pada *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam meyakinkan pelanggannya. Hasil penelitian Monika Ratna Dewi (2007) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Pada RSUD Wonosari, Gunungkidul) menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari, Gunungkidul. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut ;

H₅ : Semakin baik *assurance* menjadi pengaruh kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

