

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH PEKANBARU

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

**FARA MONTIA
NIM : 10771000211**

**PROGRAM SI
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
2012**

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT BINA KASIH PEKANBARU FARA MONTIA NIM:10771000211

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan Indonesia sebagai mana yang diwujudkan dalam pembukaan undang-undang dasar 1945. Rumah sakit sebagai pusat layanan masyarakat memiliki fungsi pelayanan rawat inap, tugas melakukan pendidikan dan pelatihan, penelitian dibidang kesahatandan kedokteran serta program pencegahan penyakit dan penyuluhan bagi masyarakat. Rumah sakit bina kasih adalah salah satu rumah sakit swasta yang terletak dijalan samanhudi No 3-4 pekanbaru. Dari uraian di atas maka penulis melakukan penelitian mengenai mutu pelayanan rumah sakit bina kasih pada pasiennya dalam suatu penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru”.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen dan kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayan jasa rawat inap . Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit bina kasih.

Hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari analisis kualitas pelayan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit bina kasih pekanbaru meliputi tangible/bukti langsung, reability/kehandala, rensponsiveness/daya tanggap, assurance/jaminan, empaty/ perhatian. Pembahasan selanjutnya mengenai kebijakan rumah sakit bnina kasih dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumentaen.

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan konsumen yang meliputi fasilitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, kehandalan karyawan dan tenaga medis, daya tanggap karyawan dan tenaga medis, jaminan keamanan keamanan yang diberikan kepada pasien, dan empati karyawan yang cukup memuaskan. Adapun kebijakan yang diambil oleh dirumah sakit meliputi pemberian fasilitas, pelayan cepat tanggap, melakukan tindakan cepat terhadap keluhan pasien, menempatkan tenaga medis yang professional, dan menumbuhkan rasa empaty yang tinggi terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: tangible/bukti langsung, reability/kehandalan, responsiveness/daya tanggap, assurance/jaminan, emphyaty/empati, dan kualitas pelayanan jasa.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumumsan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA	
2.1. Perilaku Konsumen	10
2.2. Pemasarn Jasa	14
2.3. Pelayanan Jasa	19
2.4. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan	26
2.5. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Kesehatan	28
2.6. Devinisi Konsep	29
2.7. Hipotesis	29
2.8. Variabel Penelitian	30
2.9. Operasional Variabel	30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

1.1.Lokasi Penelitian	31
1.2.Jenis dan Sumber Data	31
1.3.Populasi dan Sampel	31
1.4.Metode Pengumpulan Data	32
1.5.Analisa Data	33

BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1.1. Sejarah Singkat RS Bina Kasih Pekanbaru	34
1.2. Struktur Organisasi	35
1.3. Visi dan Misi	37
1.4. Kedudukan, Fungsi, dan Tugas	38
1.5. Aktivitas Perusahaan	39

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Identitas Responden	41
1.2. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RS Bina Kasih Pekanbaru	42
1.2.1. Analisis Tangibel/ Bukti Langsung	44
1.2.2. Analisis Reability/ Keandalan	49
1.2.3. Analisis Responsiveness/ Daya Tanggap	54
1.2.4. Analisis Assurance/ Jaminan	59
1.2.5. Analisis Emphaty/Empati	63
1.3. Kebijakan yang Dilakukan RS. Bina Kasih Dalam Meningkatkan	

Kepuasan Konsumen	69
5.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Bina Kasih pekanbaru	72

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran	75

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bina Kasih Dari Tahun 2006-2010	4
Tabel 1.2.	Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Berdasarkan Pelayanan Medis Tahun 2006-2010	5
Tabel 2.1.	Operasional Variabel	30
Tabel 5.1.	Jenis Kelamin Responden Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	41
Tabel 5.2.	Tingkat Usia Responden Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru ...	42
Tabel 5.3	Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Berdasarkan Pelayanan Medis tahun 2006 – 2010	45
Tabel 5.4.	Klasifikasi Tenaga Kerja di RS Bina Kasih Pekanbaru	46
Tabel 5.5.	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	46
Tabel 5.6.	Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	47
Tabel 5.7.	Tanggapan Responden Tentang Kebersihan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	48
Tabel 5.8.	Tanggapan Responden Tentang Penampilan (Kerapian dan Kebersihan Tim Medis Pada Saat Bekerja di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	49
Tabel 5.9.	Tanggapan Responden Tentang Kondisi Area Parkir Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	50
Tabel 5.10.	Tanggapan Responden Tentang Ketetapan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	51
Tabel 5.11.	Tanggapan Responden Tentang Kecekatan dan Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	52
Tabel 5.12.	Tanggapan Responden Tentang Kunjungan Dokter dan Perawat Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	52
Tabel 5.13.	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Tidak Berbelit-Belit Oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	53
Tabel 5.14.	Tanggapan Responden Tentang Kediaan Karyawan Dalam Membantu Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	54
Tabel 5.15.	Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Karyawan Dalam Menangani Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	55
Tabel 5.16.	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	56
Tabel 5.17.	Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	57

Tabel 5.18.	Tanggapan Responden Tindakan Cepat Karyawan Saat Pasien Membutuhkan Di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	58
Tabel 5.19.	Tanggapan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	59
Tabel 5.20.	Tanggapan Responden Tentang Wawasan dan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	60
Tabel 5.21.	Perasaan Responden Ketika dirawat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	61
Tabel 5.22.	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diterima Setiap Berobat Ke Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	62
Tabel 5.23.	Tanggapan Responden Tentang Sikap Para Medis Dan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	63
Tabel 5.24.	Tanggapan Responden Tentang Kesungguhan Karyawan Dalam Memperhatikan Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	64
Tabel 5.25.	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Dengan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	65
Tabel 5.26.	Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Karyawan Pada Sifat Dan Karakter Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	66
Tabel 5.27.	Tanggapan responden Tentang Sikap Para Dokter Dan Perawat Dalam Memberikan Pengobatan Kepada Pasien Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	67
Tabel 5.28.	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Para Dokter Dan Perawat Dalam Mengobati Pasien Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	68
Tabel 5.4.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana yang diwujudkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang dilaksanakan melalui pembangunan khususnya bidang kesehatan. Di samping itu juga perlu diperhatikan peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disebabkan oleh penambahan jumlah penduduk serta perbaikan keadaan ekonomi dan tingkat pendidikan.

Pertumbuhan rumah sakit di Kota Pekanbaru menunjukkan pertumbuhan yang positif sesuai dengan pertumbuhan ekonomi daerah ini. Pertumbuhan ini juga ditandai dengan diberlakukannya Undang-Undang Otonomi Daerah adalah memberikan seluas-luasnya kepada sebuah daerah otonom untuk dapat mengurus daerahnya sesuai dengan sumber daya serta potensi yang ada di daerah tersebut.

Salah satu unsur penting dalam sistem rumah sakit adalah tenaga kerja, organisasi dan mutu tenaga medis dan perawat di rumah sakit karena akan berpengaruh pada mutu pengolahan dan pelayanannya.

Rumah sakit sebagai pusat layanan masyarakat setidaknya memiliki fungsi yakni pelayanan rawat inap, tugas melakukan pendidikan dan pelatihan, penelitian di bidang kesehatan dan kedokteran serta program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi masyarakat di sekitarnya.

Badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa menghadapi tiga tugas dalam menjalankan usaha mereka yaitu tugas meningkatkan diferensiasi persaingan, mutu pelayanan dan produktivitasnya. Salah satu membedakan perusahaan jasa adalah mengetengahkan konsistensi jasa yang bemutu tinggi. Kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa bagi konsumen atau pasien. Konsumen atau pasien emilih para penyedia mutu ini dan setelah menerima jasa, mereka akan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Apabila mutu pelayanan sesuai dengan yang dikehendaki oleh pasien maka mereka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut.

Oleh karena itu penyedia jasa harus mengidentifikasi keinginan konsumen sasaran dalam hal mutu layanan agar dapat mendesain layanan yang efektif, namun bukan berarti bahwa penyedia jasa akan selalu menyesuaikan dengan kehendak konsumen. Hal yang penting adalah penyedia jasa dengan jelas menentukan dan mengkomunikasikan tingkat pelayanan yang akan diketengahkan, sehingga para pegawai mengetahui hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen atau pasien.

Pelanggan mempunyai arti penting bagi suat perusahaan yang bergerak di bidang jasa ataupun industri, terutama dalam bidang pelayanan. Suatu organisasi akan tidak dapat hidup tanpa dukungan dan keberadaan konsumen. Konsumen atau pelanggan adalah fakto utama bagi eksistensi suatu perusahaan. Salah satunya memberikan pelayanan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan **(Irawan, 2003: 93).**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka rumah sakit Bina Kasih dituntut untuk dapat berusaha meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanannya.

Rumah Sakit Bina Kasih adalah rumah sakit swasta yang terletak di Jalan Samanhudi No 3-4 Pekanbaru. Visi dari rumah sakit Bina Kasih ini adalah menjadikan pelayanan kesehatan yang profesional dan terpercaya dalam segala bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk tumbuh dan berkembang dengan tenaga medis yang berkualitas yang didukung oleh sumber daya manusia yang profesional.

Instalasi merupakan fasilitas penyelenggaraan pelayanan medis dan keperawatan, pelayanan penunjang medis, kegiatan penelitian, pengembangan pendidikan, peatihan, dan pemeliharaan rumah sakit. Adapun instalasi pelayanan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru terdiri dari:

1. Instalasi Rawat Darurat
2. Instalasi Rawat Jalan
3. Instalasi Rawat Inap
4. Instalasi Perawatan Intensif
5. Instalasi Gizi
6. Instalasi Kamar Bedah
7. Instalasi Radiologi
8. Instalasi Patologi
9. Instalasi Kamar Bedah
10. Instalasi Pemulsaran Jenazah

Pada rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru, dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien sangat berpengaruh pada bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), dan perhatian individual (*emphaty*)

Adapun perkembangan pengunjung rawat inap sampai saat sekarang di rumah sakit Bina Kasih berfluktuasi. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Bina Kasih Dari Tahun 2006-2010

Tahun	Jumlah Pasien (Orang)	Persentase Perubahan Kunjungan (%)
2006	2436	-
2007	2242	-7,96
2008	2615	16,60
2009	2877	10,01
2010	2260	-21,44

Sumber : *Rekam Medik Rumah Sakit Bina Kasih*

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui perkembangan jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bina Kasih. Pada tahun 2007, pasien rawat inap mengalami penurunan dari 2436 orang menjadi 2242 dengan persentase penurunan 7,96%, pada tahun 2008 pasien rawat inap mengalami peningkatan dari 2242 orang menjadi 2615 orang dengan persentase peningkatan 16,6%, pada tahun 2009 pasien rawat inap mengalami peningkatan dari 2615 orang menjadi 2877 orang dengan persentase peningkatan pasien 10,01%. Kemudian pada tahun 2010,

pasien rawat inap kembali mengalami penurunan dari 2877 orang menjadi 2260 orang dengan persentase penurunan pasien 21,44%.

Tabel 1.2 : Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Berdasarkan Pelayanan Medis Tahun 2006-2010

Pelayanan Medis	Jumlah Pasien Berdasarkan Pelayanan Medis					Total
	2006	2007	2008	2009	2010	
UGD	255	313	243	335	274	1420
Bedah	112	97	138	148	115	610
Mata	94	81	107	84	98	464
THT	101	94	82	129	182	588
Anak	890	790	966	982	826	4454
Hemodialisa	78	50	48	76	45	279
Radiologi	906	817	1031	1123	720	4597
Jumlah	2436	2242	2615	2877	2260	12430

Sumber : *Rekam Medik Rumah Sakit Bina Kasih*

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah pasien rawat inap berdasarkan pelayanan medis dari tahun 2006-2010 terjadi peningkatan dan penurunan setiap tahunnya berdasarkan kelas pelayanan medisnya. Pelayanan UGD berjumlah 1420 orang pasien, Pelayanan Medis Bedah berjumlah 610 orang pasien, Pelayanan Medis Mata berjumlah 464 orang pasien, Pelayanan Medis THT berjumlah 588 orang pasien, Pelayanan Medis Anak berjumlah 4454 orang pasien, Pelayanan Medis Hemodialisa berjumlah 169 orang pasien, dan Pelayanan Medis Radiologi berjumlah 4597 orang pasien.

Selain jumlah pasien rawat inap yang mengalami penurunan yang signifikan, masih ada dijumpai permasalahan dari konsumen atau pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Bina Kasih. Dari data survey pasien yang dilakukan oleh pihak rumah sakit selama tahun 2009 terdapat 48 pasien yang menyatakan komplain secara tertulis bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit kurang memuaskan. Sedangkan pada tahun 2010 terdapat juga pasien yang komplain mengenai penanganan dokter yang lambat terhadap pasien.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai mutu pelayanan yang telah diberikan Rumah Sakit Bina Kasih kepada pasiennya dalam suatu penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan terhadap kepuasan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru?
2. Kebijakan apa yang diambil untuk meningkatkan pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

- a. Menambah wawasan di bidang ilmu ekonomi pada umumnya khususnya ilmu manajemen
- b. Sebagai informasi bagi pihak Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru mengenai kualitas pelayanan rawat inap.

- c. Sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pihak lain yang melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama atau berkaitan di masa datang.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi maka diperlukan sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian yang menjadi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini akan memuat dan menguraikan tentang teori-teori dan hal-hal atau penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan serta hipotesis dan variable penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan dijabarkan meliputi lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknis pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Gambaran umum perusahaan akan diuraikan mengenai sejarah singkat dan struktur organisasi, aktivitas rumah sakit dan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini merupakan data hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa rawat inap dan kebijakan yang diambil untuk meningkatkan pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang dikemukakan atas penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Perilaku Konsumen

Sudah menjadi keharusan bagi setiap perusahaan untuk mengetahui tingkah laku konsumen dalam rangka menunjang keberhasilan kegiatan pemasaran yang dijalankan. Pengetahuan tentang pasar sasaran sebagaimana yang dipelajari dalam segmentasi pasar sasaran perusahaan belum sepenuhnya dapat menjamin bahwa dalam memasarkan barang atau jasa yang dihasilkan atau ditawarkan berdaya guna dan berhasil, guna bagi perusahaan saat sekarang dan yang akan datang. Akan tetapi harus pula didukung oleh pengetahuan untuk mempelajari perilaku konsumen dalam melakukan pembelian atas barang atau jasa yang dibutuhkan.

Memahami perilaku konsumen merupakan tugas dari pemasar yang berorientasi pada kebutuhan konsumen, perubahan perilaku konsumen terus dipantau dinamikanya sehingga perusahaan dapat terus memenuhi kebutuhan konsumen.

Konsumen atau pembeli selalu membentuk gambaran atau kesan-kesan tertentu terhadap barang atau produk, tempat/toko, harga maupun iklan tertentu sehingga mempengaruhi sikap dan tingkah laku mereka dalam pembelian **(Douglas W. Foster, 2001: 137)**

Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk

di dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (**Swastha dkk, 2000: 57**).

Menurut Mowen (**Terjemahan, 2002: 6**) perilaku konsumen didefinisikan sebagai studi tentang unit pembelian (buying units) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman serta ide-ide.

Defnisi perilaku konseumen menurut Schiffman dan Kanuk (**Ristiyanti Prasetyo, 2000: 9**) adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.

Konsumen atau pembeli selalu membentuk gambaran atau kesan-kesan tertentu terhadap barang atau produk, tempat/toko, harga maupun iklan tertentu sehingga mempengaruhi sikap dan tingkah laku mereka dalam pembelian (**Douglas W. Foster, 2001: 137**)

Selanjutnya menurut (**Sutisna, 2001: 6**) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen antara lain:

1. Konsumen individual, pilihan untuk membeli produk dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen.
2. Lingkungan yang mengitari atau interaksi sosial yang dilakukan konsumen.
3. Stimulasi pemasaran (strategi pemasaran) yang dilakukan oleh pemas

Menurut **Umar (2001 :50)** perilaku konsumen terbagi menjadi dua bagian yaitu :

1. Pertama adalah perilaku yang tak tampak, variabel-variabel yang termasuk kedalamnya adalah jumlah pembelian, waktu, karena siapa, dengan siapa dan bagaimana konsumen melakukan pembelian.
2. Yang kedua adalah perilaku yang tampak, variabel-variabelnya adalah persepsi, ingatan terhadap informasi perasaan kepemilikan oleh konsumen.

Selanjutnya terdapat faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor sosial budaya yang terdiri dari kebudayaan, budaya khusus, kelas sosial, kelompok sosial, dan referensi serta keluarga. Faktor yang lain adalah faktor psikologis yang terdiri dari motivasi persepsi, proses belajar kepercayaan dan sikap.

Perilaku konsumen sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan membeli yang tahapnya dimulai dari pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya. Selanjutnya tahap mencari informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan yang dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa penyeleksian. Tahap berikutnya adalah tahapan keputusan pembelian dan diakhiri dengan perilaku sesudah pembelian diaman membeli lagi atau tidak tergantung tingkat kepuasan yang didapat dari produk atau jasa tersebut.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut **Umar (2001 : 51)** adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.

Kegiatan penjualan terdiri dari variabel-variabel pesan (sebagai penghitung serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan dari pelanggan), sikap (sebagai perilaku pelanggan atas pelayanan perusahaan), perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti dealer dan grosir). Pelayanan setelah penjualan tergaransi yang berkaitan serta dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.

Selanjutnya variabel-variabel nilai-nilai perusahaan dapat dibagi atas dua macam nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakannya sehari-hari. Kepuasan menjadi dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikolog. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

Kemudian pelanggan dapat dibagi atas dua macam yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal mudah diidentifikasi karena, mereka ada diluar organisasi, sedangkan pelanggan internal merupakan orang-orang yang melakukan proses selanjutnya dari pekerjaan orang sebelumnya.

2.2. Pemasaran Jasa

Suatu tujuan pemasaran adalah mempengaruhi pembeli atau calon pembeli potensial agar bersedia membeli produk perusahaan. Tanpa mengetahui dan mengerti sifat, kebiasaan dan keinginan mereka, perusahaan tidak akan mengetahui apa yang dapat dipasarkan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, keberhasilan kegiatan pemasaran, menyelami persepsi para konsumen, mengapa membeli suatu produk dan bukan produk lainnya.

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki unsur tak berwujud yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik.

Berawal dari pengertian dasar pemasaran yaitu orang yang ditujukan untuk memasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui proses pertukaran (barang, jasa, ide, dan sebagainya), maka pemahaman terhadap perilaku konsumen faktor yang sangat penting dalam upaya pencapaian keberhasilan program-program pemasaran jangka panjang.

Konsumen mengkonsumsi sebuah produk yang sesuai dengan tuntutan dan kriteria yang mereka inginkan, disalah pentingnya suatu konsep pemasaran agar dapat sesuai dengan pasar yang ditujunya. Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut.

Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan. Pertama melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya, agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dengan konsumen. Kedua melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan dan ketiga melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional.

Memperbaiki dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya perlu terus dibina. Untuk mengendalikan tingkat kehilangan pelanggan agar tetap pada posisi yang aman, perusahaan perlu mengambil empat buah yaitu :

1. Menentukan tingkat bertahannya pelanggan.
2. Membedakan berbagai penyebab hilangnya pelanggan dan menentukan penyebab utama yang bisa dikelola lebih baik.
3. Memperkirakan kehilangan keuntungan dari pelanggan yang hilang.
4. Menghitung berapa biaya untuk mengurangi tingkat kehilangan pelanggan.

Ruang lingkup pemasaran yang menjadi persyaratan penting dalam lingkup sistem manajemen kualitas antara lain: **(Lupiyoadi-Hamdani, 2006: 170)**

1. Pemasaran menentukan persyaratan kualitas pelayanan (output)
2. Pemasaran menciptakan jasa sesuai dengan persyaratan konsumen
3. Pemasaran menjalankan sistem umpan balik dan pemantauan informasi dalam rangka mengevaluasi persyaratan konsumen.

Unsur bauran pemasaran jasa terdiri atas **(Lupiyoadi-Hamdani, 2006: 70)**

1. *Product* (produk) : jasa seperti apa yang diinginkan
2. *Price* (harga) : bagaimana strategi penentuan harga

3. *Promotion* (promosi) : bagaimana promosi yang harus dilakukan
4. *Place* (tempat) : bagaimana sistem penyampaian jasa yang akan diterapkan
5. *People* (orang) : jenis kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa
6. *Prosesi* (proses) : bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut
7. *Customer services* (layanan konsumen) : tingkat jasa bagaimana yang akan diberikan

Perusahaan jasa harus mampu mengembangkan sistem evaluasi dari pelanggan yang menggunakan jasanya, dan pelaksanaan sistem manajemen didokumentasikan dalam panduan kualitas, prosedur, instruksi kerja, serta ormulir rekaman. Pelaksanaan dokumentasi ini menunjukkan penerapan sistem kualitas perusahaan telah terstruktur secara efektif (**Lupiyoadi-Hamdani, 2006: 172**).

Observasi dan pengamatan yang dilakukan oleh perusahaan di sektor jasa mengemukakan lima langkah yang dapat dilakukan untuk meraih kunci sukses didunia jasa yakni: (**Lupiyoadi, 2001: 7**)

1. *Renewing The Services Offering* (memperbaharui jasa yang ditawarkan)
2. *Localizing The Poin-Of-Service System* (mengalokasikan sistem poin of service)
3. *Leveraging The Services Contract* (menyelenggarakan kontrak layanan sebagai hambatan larinya konsumen)
4. *Using Information Power Strategically* (menggunakan kekuatan informasi)
5. *Determining The Strategice Value Of A Service Business* (menentukan nilai strategis jasa pada konsumen).

Unsur strategi persaingan dapat dikelompokkan menjadi:

1. Segmentasi pasar yaitu tindakan mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli, konsumen secara terpisah. Masing-masing segmen konsumen ini memiliki karakter kebutuhan produk dan bauran pemasaran tersendiri.
2. Targeting yaitu suatu tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki
3. Positioning yaitu penetapan posisi pasar. Tujuan positioning ini adalah untuk membangun dan mengkomunikasikan keunggulan pesaing yang ada di pasar ke dalam benak konsumen.

Dalam memasarkan suatu produk (**Kotler 1997: 64**) dibutuhkan suatu strategi pemasaran yang dapat membuat produk yang dipasarkan tersebut mampu bertahan menghadapi persaingan, strategi tersebut adalah:

1. Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

Strategi pemimpin pasar yang sering digunakan oleh perusahaan yang dominasi adalah:

- a. Mengembangkan pasar secara keseluruhan
- b. Pada dasarnya perusahaan yang memimpin akan mencari pemakai baru, krgunaan baru yang lebih banyak atas produknya,
- c. Melindungi bagian pasar
- d. Tindakan yang diambil oleh perusahaan adalah pembaruan atau inovasi terus-menerus
- e. Mengembangkan bagian pasar

- f. Perluasan pasar tujuannya untuk meningkatkan keuntungan yang lebih banyak juga ROI yang lebih tinggi
2. Penantang pasar (*Market Challenger*)
Strategi ini harus dilakukan oleh penantang pasar antara lain adalah:
 - a. Menetapkan sasaran strategi dan pesaing
 - b. Memilih strategi penyerangan
 3. Pengikut pasar (*Market Follower*)
Strategi umum yang bisa dimanfaatkan para pengikut pasar diantaranya:
 - a. Mengikuti dari dekat
 - b. Mengikuti dari jauh
 - c. Mengikuti secara selektif
 4. Penggarap peluang pasar (*Market Nicher*)
 - a. Spesialis pemakaian akhir
Perusahaan mengkhususkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen pemakai akhir
 - b. Melayani daerah geografis tertentu
Perusahaan hanya menjual atau memasarkan pada daerah-daerah tertentu saja
 - c. Spesialis produk dengan sifat khusus
Perusahaan membatasi dirinya untuk memproduksi jenis produksi tertentu
 - d. Spesialis kepada pesanan
Perusahaan membuat produk khusus berdasarkan pesanan.

2.3. Pelayanan jasa

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. (**Amir, 2005:11**)

Untuk memasarkan produk yang bersifat jasa, maka unsur pelayanan kepada konsumen memegang peranan yang sangat penting karena produksi yang bersifat jasa, tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan. Apabila unsur ini diabaikan berarti telah menghilangkan sifat dasar yang mendukung program pemasaran jasa.

Pengertian jasa menurut pendapat **Fandy Tjiptono (2001 : 6)** adalah:

Aktivitas manfaat/kepuasan yang ditawarkan untuk dijual misalnya adalah jasa dokter gigi, jasa pengacara, bengkel, travel biro dan lain-lain.

Selanjutnya **Kotler (2000: 229)** mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Dalam produksinya, jasa dapat menggunakan suatu produk fisik yang dapat mendukungnya.

Pengertian jasa adalah produk yang tidak kasat mata (intangible) yang berupa suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain dengan kualitas yang heterogen dan tidak berakhir pada suatu kepemilikan (**Sumarahadi 1999 : 24**).

Menurut **Bernard Kantz (2000: 16)**, yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah:

1. Jasa merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan suatu pihak untuk kepentingan pihak lainnya guna mendapatkan suatu kegunaan yang ingin dicapai.
2. Jasa itu tidak berbentuk suatu materi dan tidak mempunyai hak kepemilikan, tetapi merupakan hal yang dapat diuraikan keberadaannya.
 - a. Produk yaitu paket keseluruhan dari berbagai keterampilan profesional yang diserahkan kepada klien atau tingkat imbalan atas jasa atau produk yang diberikan.
 - b. Harga yaitu tingkat imbalan atas jasa/produk yang diberikan.
 - c. Distribusi yaitu tempat jual dimana jasa ditawarkan kepada pemakai.
 - d. Promosi yaitu cara bagaimana memberi kesadaran tentang jasa kepada pemakai
 - e. Pelayanan produk yaitu spektrum kegiatan yang meningkat harapan serta kenikmatan klien atas manfaat produk.

Karakteristik yang membedakan antara jasa dan barang menurut Edward.

Wheatkey yang dikutip oleh **Bukhari Alma (2001: 203)** antara lain adalah:

1. Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh pelayanan sedangkan pada barang tidak.
2. Jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, didengar, dan dirasa.
3. Barang dapat disimpan, sedangkan jasa tidak.
4. Barang tahan lama sedangkan jasa tidak.

5. Ramalan permintaan bukan merupakan masalah bagi pemasaran jasa tidak seperti halnya dengan barang.
6. Jasa memiliki masa puncak sedangkan barang tidak.
7. Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia.
8. Distribusi jasa bersifat langsung dari produsen ke konsumen.

Untuk dapat memberikan pelayanan jasa secara tepat, kita harus mengenal siapa pelanggan kita. Pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan yaitu *Internal Customer* dan *Eksternal Customer*, *Internal Customer* adalah orang-orang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan. Dia bisa saja jajaran direksi, kepala Divisi, Kepala bagian atau karyawan lainnya. Sedangkan *Eksternal Customer*, secara relative mudah diidentifikasi. Mereka adalah orang-orang, yang berada diluar organisasi.

Willan mengatakan bahwa pelaksanaan manajemen di rumah sakit haruslah seperti bebek merenang di kolam, tampak tenang di permukaan dan bergerak di daerah permukaan. Hal ini perlu dilakukan karena di rumah sakit berhadapan dengan orang sakit sehingga harus tampak tenang, disuatu pihak lain harus aktif bergerak terus mampu memberikan pelayanan terbaik (**Aditama, 2003: 18-19**).

Dalam buku *Doctor In Hospital*, Milton Roemer dan Friedman mengatakan bahwa rumah sakit setidaknya punya lima fungsi, yaitu : (**Aditama, 2003: 102**)

1. Harus ada pelayanan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapinya
2. Harus memiliki pelayanan rawat jalan

3. Rumah sakit mempunyai tugas melakukan pendidikan dan latihan
4. Rumah sakit perlu melakukan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan
5. Rumah sakit bertanggung jawab untuk melaksanakan program pencegahan penyakit dan penyuluhan bagi populasi sekitarnya.

Pelayanan yang baik atau bermutu menurut Wyekof seperti dikutip oleh **Fandy Tjhiptono (2001 : 141)** dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *Service Excellence* yaitu :

1. Kemanan
2. Kenyamanan
3. Keramahan
4. Ketetapan waktu

Mutu pelayanan kesehatan itu sendiri menjadi sulit diukur karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berpengaruh. Walaupun demikian secara jelas dapat dibedakan komponen tersebut menjadi tiga komponen yaitu: **(Sabarguna, 2004: 2)**

1. Struktur adalah : sarana fisik, peralatan dan perlengkapan organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
2. Proses adalah : sarana kegiatan dokter, perawat, dan administrasi pasien.
3. *Out Come* adalah : out come jangka pendek seperti sembuh dari sakit, cacat dan lain-lain sedangkan out come jangka panjang seperti kemungkinan akan penyakitnya kambuh dan kemungkinan sembuh di masa datang.

Mutu pelayanan rumah sakit dapat pula dilihat dari segi aspek yang berpengaruh. Aspek berarti termasuk hal-hal yang secara langsung atau tidak langsung berpengaruh terhadap penilaian akan pelayanan yang diberikan. Menurut Jacobalis. S aspek-aspek tersebut adalah (**Sabarguna, 2004: 2-3**) terkonsentrasi pada :

1. Aspek klinis yaitu menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis
2. Efisiensi dan efektivitas yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, tak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan.
3. Keselamatan pasien yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, misalkan perlindungan terhadap pasien, misalkan perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran.
4. Kepuasan pasien yaitu berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan.

Menurut **A. V. Fegembuan (2001: 6)** kualitas adalah salah satu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut.

Sedangkan menurut **Soewarso Hardjosoedarmo (2002: 57)** kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif customer. Dari berbagai definisi di atas dapat kita lihat bahwa kualitas merupakan hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Sehingga kualitas merupakan penilaian pelanggan yang sifatnya subjektif.

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang *excellent*, merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui rata-rata. Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan probabilitas. Meskipun demikian ada 3 (tiga) konsep yang perlu dipertimbangkan menurut Edvardsson yang dikutip oleh **Fandy Tjiptono (2001:53)** :

1. Produktivitas menekankan pada pemanfaatan sumber daya yang seringkali diikuti dengan pengurangan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya adalah pada produksi.
2. Kualitas lebih menekankan ada aspek kepuasan konsumen dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya dan modal yang digunakan.

Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan mengkonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu sebagai berikut: **(Lupiyoadi, Rambat, 2001: 148-149)**

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik

(gedung, gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.4. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan jasa menekankan pada aspek *service delivery system* yaitu bagaimana sebuah perusahaan dapat menyampaikan jasa kepada konsumennya sehingga konsumen tersebut dapat merasakan manfaat dari jasa yang diberikan. Perusahaan jasa sangat berbeda dengan perusahaan barang, sehingga penanganannya memerlukan sumber daya yang berkualitas guna menyampaikan jasa itu agar mudah diterima dan memenuhi harapan konsumen.

Sasaran yang ingin dicapai dari pemasaran jasa adalah bagaimana perusahaan mampu menyediakan jasa seperti yang diharapkan oleh konsumen. Untuk itu perlu sekali perusahaan melakukan pengukuran kinerja yang ditawarkan dengan apa yang menjadi harapan konsumen yang akhirnya akan terimplementasi dalam bentuk kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kesimpulannya jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen menjadi tidak puas.

Banyak perusahaan memfokuskan kepuasannya pada saat mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan akan menciptakan kelekatan emosional terhadap konsumen ini dipengaruhi oleh

pengalaman, nasihat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya.

Menurut **J. Supranto (1997: 3)** menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa), adapun aspek mutu yang bermanfaat dalam membantu pimpinan perusahaan yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk hal-hal yang dianggap penting.
3. Untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

Pada hakekatnya dalam mengukur kepuasan konsumen yaitu dengan membandingkan antara harapan pelanggan (*customer expectation*) dan kinerja perusahaan (*service performance*), yang idealnya harus seimbang sehingga akan menghilangkan kesenjangan service yang terjadi. Semakin kecil kesenjangan jasa yang diperoleh menunjukkan kepuasan pelanggan lebih besar, begitu juga sebaliknya apabila kesenjangan sangat besar maka kepuasan pelanggan akan kecil. Formulasi yang dikemukakan dalam model tersebut dapat diidentifikasi sebanyak lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan pelayanan jasa yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

2.5. Pandangan Islam Tentang Pelayanan Kesehatan

Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa bagi seseorang yang bertanggungjawab atau yang memimpin sebuah organisasi untuk kepentingan orang banyak maka hendaklah ia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggungjawabannya.

Orang yang dekat, pemurah, dan lemah lembut adalah dekat dari Allah SWT, dekat dari rahmat, dekat dari segala kebaikan. Adapun orang yang kasar, keras, bengis, lagi jelek akhlaknya jauh dari rahmat dan jauh dari segala kebaikan. Allah SWT berfirman:

Artinya : maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka untuk urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan telad, maka bertawakkallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Al-Imran 159).

Rasullullah bersabda :

Artinya : Maukah aku tunjukkan kepada kalian orang yang paling aku cintai adari pada kalian dan paling dekat tempat duduknya denganku pada hari kiamat? Yakni, orang yang paling baik akhlaknya diantara kamu sekalian dan orang-orang yang lembut perangainya lagi dermawan dan orang-orang yang bersikap ramah dan bersahabat. “ (HR. Ahmad)

2.6. Devinisi Konsep

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual adalah sebagai berikut:

1. Jasa adalah produk yang tidak kasat mata (*intangible*) yang berupa suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain dengan kualitas yang heterogen dan tidak berakhir pada suatu kepemilikan.
2. Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
3. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut.
4. Aspek yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu Bukti Langsung (*Tangibels*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*)

2.9. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru diduga dipengaruhi oleh faktor *tangibel*/bukti langsung, *reability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, dan *emphaty*.

2. Diduga dimensi yang paling dominan diantara variabel yang diteliti adalah reability/kehandalan.

2.10. Variabel Penelitian

Untuk lebih jelasnya variabel dari penelitian ini adalah :

1. *Tangibel*/bukti langsung.
2. *Reability*/kehandalan.
3. *Responsiveness*/daya tanggap
4. *Assurance*/jaminan
5. *Emphaty*/empati

2.11. Operasional Variabel

No	Konsep Operasional	Indikator	Skala ordinal
1	<i>Tangibel</i> /bukti langsung	- fasilitas fisik - perlengkapan - pegawai dan sarana komunikasi	Interval
2	<i>Reability</i> /kehandalan	- kemauan untuk memberikan pelayanan dengan segera - keakuratan - Pelayanan yang memuaskan	Interval
3	<i>Responsiveness</i> /daya tanggap,	- keinginan para staf membantu pelanggan - memberikan pelayanan dengan tanggap.	Interval
4	<i>Assurance</i> /jaminan	- pengetahuan kemampuan - kesopanan - sikap dapat dipercaya.	Interval
5	<i>Emphaty</i> /empati	- komunikasi yang baik, - perhatian pribadi - memahami kebutuhan para pelanggan	Interval

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Rumah Sakit Bina Kasih yang terletak di Jalan Samanhudi No 3-4 Pekanbaru.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari tanggapan responden yang berhubungan dengan objek penelitian, yaitu Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari perusahaan seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, jumlah pasien rawat inap dan aktivitas serta pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru sampai tahun 2010 yaitu 2260 orang pasien. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian yaitu 96 orang pasien. Adapun sampel yang diambil dengan menggunakan teori Slovin, yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. (Umar, 2003 :146)

Dari data yang tertera di atas, jumlah sampel yang akan diteliti adalah :

$$n = \frac{2260}{1 + 2260 (10\%)^2}$$

$$n = 95,76 \text{ (dibulatkan menjadi 96 orang)}$$

(Dibulatkan menjadi 96 orang pasien)

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik purposive sampling yakni bagian dari populasi yang akan kita ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1) Observasi

Yaitu merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.

2) Interview

Yaitu wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru untuk mendapatkan informasi dari objek penelitian.

3) Quesioner

Yaitu suatu alat penelitian untuk mendapat informasi dibutuhkan oleh responden dengan cara membuat suatu daftar pertanyaan kepada karyawan bagian produksi.

3.5. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan analisis data kualitatif. Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian berupa kalimat-kalimat yang dijabarkan secara jelas. Analisa data kualitatif adalah analisa yang digunakan berdasarkan data kualitatif yang diperoleh yang kemudian dihubungkan dengan teori-teori yang relevan. Analisa kualitatif tersebut meliputi:

1. *Tangibel/bukti langsung*
2. *Reability/kehandalan*
3. *Responsiveness/daya tanggap*
4. *Assurance/jaminan*
5. *Emphaty/empati*

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

a. Sejarah Singkat Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Rumah Sakit Bina Kasih terletak di Jalan Samanhudi Nomor 3-5 Pekanbaru. Adapun awal berdirinya Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Adapun awal berdirinya rumah sakit bina kasih ini yakni pada tanggal 28 oktober 1992 terbentuklah sebuah yayasan Bina Kasih pada tanggal 1 juni 2007 di Notaris Pritta Melanie, SH.

Semenjak terbentuk sebagai badan hukum yayasan Bina Kasih, sehingga akhirnya menjadi PT Bina Kasih, telah memulai perannya dalam bidang kegiatan pelayanan kesehatan yang dimulai dengan kegiatan “Balai Pengobatan Bina Kasih”.

Dengan kemurahan Tuhan Maha Esa, maka pada tahun 1993 balai pengobatan Bina Kasih meningkat menjadi Rumah Bersalin Rumah Sakit dengan kapasitas 8 kamar perawatan dengan 18 TT.

Sesuai komitmen dari PT. Bina Kasih, untuk berperan aktif dalam mendukung aktif program pemerintah dalam menyediakan sarana prasarana kesehatan bagi masyarakat, maka pada tahun 1994 telah dikembangkan fasilitas kamar operasi dan unit radiologi dan RB. Bina Kasih berubah menjadi Rumah Sakit Bina Kasih dengan kapasitas 38 TT.

Tahun 2007 dilakukan penambahan pembangunan untuk memindahkan ruang perawatan dari gedung lama dan sekaligus dibukanya pelayanan unit hemodialis

dengan 4 unit mesin dan unit perawatan intensif dengan 2 TT, dan akhirnya pada tahun 2008 berkembang menjadi 60 TT setara dengan rumah sakit Type C Plus.

b. Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi diperlukan adanya pengorganisasian pekerjaan dalam suatu kelompok kerja yang dimaksudkan untuk mempermudah atau memperlancar pelaksanaan tugas dan membagi suatu kegiatan besar menjadi lebih kecil. Dimana pada masing-masing bagian tersebut ditunjukan atau diberikan kepada orang-orang yang memang memiliki kompetensi dalam bidang tersebut.

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme mekanisme formal dengan nama organisasi di kelola. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi manapun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu hal yang penting diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan atau suatu aktifitas suatu perusahaan. Jika tidak ada organisasi dan koordinasi yang baik dalam suatu perusahaan maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula dan dapat menimbulkan pertentangan dan adanya kesimpangsiuran. Struktur organisasi juga merupakan suatu kerangka yang menunjukkan sebuah tugas dan kegiatan, hubungan antara fungsi, wewenang dan tanggung jawab tiap bagian atau departemen atau pekerjaan yang dibebankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi rumah sakit Bina Kasih pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur mempunyai tugas memimpin, menyusun kebijakan, membina pelaksanaan, mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas rumah sakit dan wewenang untuk menegur dan mengarahkan setiap bagian yang ada dibawahnya sesuai dengan perundang undangan yang berlaku.

2. Kepala bagian kesekretariatan dan rekam medis

Mempunyai tugas mengkoordinasikan serta mengawasi bidang bidang ketatausahaan dan informasi, kepegawaian, rumah tangga, rekam medis, dan pelaporan.

3. Kasir Pelayanan, Kasi Keperawatan dan Keuangan

Membuat perencanaan untuk meningkatkan pelayanan, mengawasi dan mengarahkan kegiatan setiap bagian dibawahnya, berhak memperoleh data informasi yang meliputi bidang medis dan keperawatan, menyusun anggaran mobilisasi dana, perbendaharaan dan vetifikasi.

4. Intalasi instalasi

Dimana direktur mempunyai tanggung jawab mengkoordinasi serta mengawasi bidang bidang instalsi yaitu instaksi rawat jalan, rawat inap, instalasi rawat darurat, radiology, potology klinik, perawatan untebsif, farmasi gizi, kamar bedah, kamar jenazah, serta instalsi pemeliharaan sarana.

c. Visi dan Misi Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

1. Visi

Menjadikan RS Bina Kasih sebagai Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dikelola secara professional sehingga menjadi pilihan terpercaya bagi masyarakat.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan yang berkomitmen terhadap kualitas mutu, kinerja, professional dan standar profesi.
- b. Senantiasa meningkatkan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia, system sarana prasarana dan teknologi yang dimiliki.
- c. Merealisasikan prinsip dasar *patien safety, medica excellent* dan *service excellence*.
- d. Menjalankan prinsip administrasi manajeria dan administrasi keuangan dalam mencapai *finance excellence*.
- e. Mengupayakan pelayanan yang tepat guna.
- f. Mensejahterakan karyawan.
- g. Menjadi terbaik dan menyenangkan serta kebanggaan masyarakat kota pekanbaru.

d. Kedudukan, Fungsi, Tugas Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

1. Kedudukan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

- a. Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru adalah unit pelaksanaan teknis dinas kesehatan
- b. Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru Dipimpin oleh seorang kepala rumah sakit atau disebut juga dengan direktur yang secara teknis bertanggung jawab kepada kepala dinas dan teknis operasional kepala daerah.

2. Tugas Pokok Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

- a. Melaksanakan upaya kesehatan dan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.
- b. Melaksanakan tugas pembantuan yang menyangkut bidang kesehatan yang diserahkan oleh walikota pekanbaru
- c. Melaksanakan sebagian urusan rumah tangga dalam memberikan pelayanan kesehatan, pemeliharaan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

3. Fungsi Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diatas maka Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru mempunyai fungsi yaitu:

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis
- b. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan medis

- c. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan
- d. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- e. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- f. Menyelenggarakan pendidikan pelatihan
- g. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan

e. Aktivitas Perusahaan

Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru merupakan rumah sakit swasta yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan untuk umum. Dalam menjalankan kegiatan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru ini membangun dan melengkapi fasilitas fasilitas yang menunjang kelancaran pelayanan terhadap masyarakat.

Adapun fasilitas fasilitas yang menunjang kelancaran pelayanan rumah Sakit Bina Kasih adalah sebagai berikut:

1. Peralatan non medis
 - a. Listrik (PLN dan genset)
 - b. Air PAM, sumber air, reservoir bawah tanah
 - c. Telekomunikasi (telepon, airphone, dan faximile)
 - d. Kamar Mayat
2. Perlatan medis
 - a. ECG Monitor
 - b. Endos Copy
 - c. USG
 - d. Microwave therapy, dan lain sebagainya

3. Gedung

- a. Ruang Administrasi
- b. Instalsi rawat jalan
- c. Instalsi rawat hidup
- d. Kamar operasi
- e. Kamar operasi baru
- f. Instalsi gawat darurat (IGD)
- g. ICU/ICCU
- h. Radiology dan laboratorium
- i. Rekam Medis
- j. Instalsi farmasi
- k. Laundry
- l. Instalsi pemulasaran jenazah
- m. Mushallah
- n. Mess perawat dan lain lain

Jika kita lihat dari pembagian diatas, rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru dalam menyelenggarakan kegiatannya mengandung segi komersial dan segi social, disamping mencari keuntungan juga membantu pemerintah pelayanan kesehatan

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Identitas responden dalam suatu kegiatan penelitian sangat dibutuhkan untuk mengetahui jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Identitas responden tersebut nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian.

Adapun jumlah sampel adalah 96 orang yakni pasien rawat inap pada tahun 2010 pada rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru. Responden dibedakan atas beberapa karakteristik yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat diketahui responden pada umumnya adalah berjenis kelamin perempuan, yakni berjumlah 60 orang atau 62,5 %, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 36 orang atau 37,5 %. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase
Perempuan	60	62,5%
Laki-laki	36	37,5%
JUMLAH	96	100%

Sumber : RS Bina Kasih Pekanbaru

Selanjutnya dapat dilihat jumlah responden berdasarkan tingkat usia.

Tabel 5.2. Tingkat Usia Responden Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Tingkat usia (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase
0 – 15	20	20,8%
16 – 30	16	16,7%
31 – 45	22	22,9%
46 – 60	34	35,5%
60	4	4,1%
Jumlah	96	100%

Sumber : RS Bina Kasih Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah responden yang melakukan pengobatan pada tingkat usia 0–15 tahun sebanyak 20 orang atau 20,8%, pada tingkat usia 16–30 tahun jumlah responden melakukan pengobatan adalah 16 orang atau 16,7%, pada tingkat usia 31-45 tahun responden yang melakukan pengobatan berjumlah sebanyak 22 orang atau 22,9%, pada tingkat usia 46–60 jumlah responden melakukan pengobatan sebanyak 34 orang atau 35,5% dan pada tingkat usia 60 jumlah responden melakukan pengobatan sebanyak 4 orang atau 4,1%.

Dari keterangan diatas dapat diperoleh informasi responden yang banyak melakukan pengobatan di Rumah Sakit Bina Kasih berusia rata-rata 40 – 60 tahun.

5.2. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang *excellent*, merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui rata – rata. Produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan

probilitas. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada pasien khususnya pasien rawat inap.

Tabel 1.2 : Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Berdasarkan Pelayanan Medis tahun 2006 – 2010

Pelayanan Medis	Jumlah Pasien Berdasarkan Pelayanan Medis					Total
	2006	2007	2008	2009	2010	
UGD	255	313	243	335	274	1420
Bedah	112	97	138	148	115	610
Mata	94	81	107	84	98	464
THT	101	94	82	129	182	588
Anak	890	790	966	982	826	4454
Hemodialisa	78	50	48	76	45	279
Radiologi	906	817	1031	1123	720	4597
Jumlah	2436	2242	2615	2877	2260	12430

Sumber : *Rekam Medik Rumah Sakit Bina Kasih*

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah pasien rawat inap berdasarkan pelayanan medis dari tahun 2006-2010 terjadi peningkatan dan penurunan setiap tahunnya berdasarkan kelas pelayanan medisnya. Pelayanan UGD berjumlah 1420 orang pasien, pelayanan medis bedah berjumlah 610 orang pasien, pelayanan medis mata berjumlah 464 orang pasien, pelayanan medis THT berjumlah 588 orang pasien, pelayanan medis anak berjumlah 4454 orang pasien, pelayanan medis Hemodialisa berjumlah 169 orang pasien, dan pelayanan medis Radiologi berjumlah 4597 orang pasien.

5.2.1 Analisis *Tangibel*

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung,gedung dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Bukti langsung dalam kualitas pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru yaitu diketahui dari fasilitas fisik yang diantaranya adalah peralatan yang ada di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru seperti peralatan non medis, peralatan medis, gedung, gudang dan yang lainnya. Peralatan dapat dilihat yaitu:

1. Peralatan non Medis
 - a. Listrik (PLN dan Genset)
 - b. Air PAM, sumber air, reservoir bawah tanah
 - c. Telekomunikasi (telephone, airphone, faximile)
 - d. Kamar mayat
2. Peralatan Medis
 - a. ECG Monitor
 - b. Endos Copy
 - c. USG
 - d. Microwave therapy, dan lainnya

Tabel 5.3. Klasifikasi Tenaga Kerja di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

Tenaga Kerja	Jabatan	Jumlah (orang)
Medis	Dokter Umum	7
	Dokter Spesialis Bedah	3
	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	3
	Dokter Spesialis Anak	4
	Dokter Spesialis Bedah Anak	2
	Dokter Spesialis Kandungan	3
	Dokter Spesialis Gigi & Bedah Mulut	2
	Dokter Spesialis Anasthesi	3
	Dokter Spesialis THT	2
	Dokter Spesialis Orthopedi	3
	Dokter Spesialis Syaraf	2
	Dokter Spesialis Urologi	1
	Dokter Spesialis Paru	2
	Dokter Spesialis Mata	1
	Dokter Spesialis radiologi	1
	Dokter Spesialis Bedah Syaraf	1
	Dokter Spesialis Bedah Tumor	1
	Perawat	43
	Total	
Non Medis	Direktur	1
	Komite Medik	1
	Manager Pelayanan Medis	1
	Manager Keperawatan dan SDM	1
	Manager Umum dan Penunjang	1
	Manager Keuangan	1
	Customer Service	6
	Administrasi	5
	Cleaning Service	9
	Security	6
Total		32

Berdasarkan tabel di 5.3 di atas maka dapat diketahui jumlah dan klasifikasi tenaga kerja di rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru, dimana masing – masing tenaga medis berjumlah 84 orang dan tenaga non medis berjumlah 32 orang.

Tabel 5.4. Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	-	-
2	Memuaskan	26	27%
3	Cukup Memuaskan	48	50%
4	Kurang memuaskan	17	17,8%
5	Tidak Memuaskan	5	5,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.4 di atas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai fasilitas kesehatan, bahwa tidak ada responden menjawab fasilitas kesehatan rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 26 orang (27%) menjawab fasilitas kesehatan yang diberikan rumah sakit memuaskan, sebanyak 48 orang (50%) menjawab fasilitas kesehatan cukup memuaskan, sebanyak 17 orang (17,8%) menjawab fasilitas kesehatan yang diberikan rumah sakit kurang memuaskan dan sebanyak 5 orang (5,2%) menjawab fasilitas kesehatan tidak memuaskan.

Tabel 5.5. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	7	7,3%
2	Memuaskan	20	20,9%
3	Cukup Memuaskan	59	61,4%
4	Kurang memuaskan	8	8,3%
5	Tidak Memuaskan	2	2,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.5 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kenyamanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, 7 orang (7,3%) menjawab kenyamanan di ruang rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 20 orang (20,9%) menjawab kenyamanan di ruang rawat inap yang diberikan rumah Sakit memuaskan, sebanyak 59 orang (61,4%) menjawab kenyamanan di ruang rawat inap cukup memuaskan, dan sebanyak 8 orang (8,3%) menjawab kenyamanan di ruang rawat inap kurang memuaskan, dan sebanyak 2 orang (2,1%) menjawab kenyamanan di ruang rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.6. Tanggapan Responden Tentang Kebersihan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	11	11,5%
2	Memuaskan	32	33,3%
3	Cukup Memuaskan	51	53,1%
4	Kurang memuaskan	2	2,1%
5	Tidak Memuaskan	-	-
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.6 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kebersihan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, 11 orang (11,5%) menjawab kebersihan di ruang rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 32 orang (33,3%) menjawab kebersihan di ruang rawat inap yang diberikan rumah Sakit memuaskan, sebanyak 51 orang (53,1%) menjawab kebersihan di ruang rawat inap cukup memuaskan, dan sebanyak 2 orang (2,1%) menjawab kebersihan di ruang rawat inap yang diberikan rumah Sakit kurang

memuaskan, dan tidak ada responden menjawab kebersihan di ruang rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.7. Tanggapan Responden Tentang Penampilan (Kerapian dan Kebersihan Tim Medis Pada Saat Bekerja di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	21	21,9%
2	Memuaskan	62	64,9%
3	Cukup Memuaskan	7	7,3%
4	Kurang memuaskan	5	5,2%
5	Tidak Memuaskan	1	1,0%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.7 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di Rumah Sakit Bina Kasih, 21 orang (21,9%) menjawab penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 62 orang (64,9%) menjawab penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di rumah Sakit memuaskan, sebanyak 7 orang (7,3%) menjawab penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di rumah sakit cukup memuaskan, dan sebanyak 5 orang (5,2%) menjawab penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 1 orang (1%) menjawab penampilan (kerapian dan kebersihan tim medis pada saat bekerja di rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.8. Tanggapan Responden Tentang Kondisi Area Parkir Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	-	-
2	Memuaskan	8	8,3%
3	Cukup Memuaskan	14	14,6%
4	Kurang memuaskan	46	47,9%
5	Tidak Memuaskan	28	29,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.8 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kondisi area parkir Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden menjawab kondisi area parkir rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 8 orang (8,3%) menjawab kondisi area parkir yang diberikan rumah sakit memuaskan, sebanyak 14 orang (14,6%) menjawab kondisi area parkir cukup memuaskan, sebanyak 47 orang (47,9%) menjawab kondisi area parkir yang diberikan rumah sakit kurang memuaskan dan sebanyak 28 orang (29,2%) menjawab kondisi area parkir tidak memuaskan.

5.2.2. Analisis Reability/Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai 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.

Dalam wawancara pada hari rabu tanggal 1 juni 2011, pimpinan rumah Sakit Bina Kasih mengatakan bahwa pihak rumah sakit selalu melakukan evaluasi dalam

meningkatkan kualitas pelayanan baik dari kecekatan, kecepatan, dan ketepatan waktu serta menerapkan disiplin yang tinggi terhadap karyawan (dokter dan perawat) dalam mengatur kunjungan terhadap pasien rawat inap.

Adapun mekanisme pelayanan di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Pasien melakukan pendaftaran ke bagian administrasi dan mengisi data diri dengan formulir yang telah disediakan untuk dapat memperoleh kartu berobat.
2. Selanjutnya pasien dapat melakukan pendaftaran pengobatan sesuai dengan pelayanan medis yang dipilihnya.
3. Untuk pasien yang mempunyai asuransi kesehatan maka memperlihatkan kartu asuransi agar dapat di proses di bagian administrasi.
4. Untuk pembayaran biaya pengobatan dapat dilakukan langsung ke bagian administrasi keuangan dan dapat memperoleh rincian biaya pengobatan.

Tabel 5.9. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	10	10,4%
2	Memuaskan	17	17,7%
3	Cukup Memuaskan	44	45,8%
4	Kurang Memuaskan	19	19,8%
5	Tidak Memuaskan	6	6,3%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.10 diatas maka dapat diperoleh informasi, tentang pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih sebanyak 10 orang (10,4%) menjawab

pelayanan rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 17 orang (17,7%) menjawab pelayanan rumah sakit memuaskan, sebanyak 44 orang (45,8%) menjawab pelayanan rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 19 orang (19,8%) yang menjawab pelayanan rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 6 orang (6,3%) menjawab tidak memuaskan.

Tabel 5.10. Tanggapan Responden Tentang Ketetapan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	8	8,3%
2	Memuaskan	66	68,8%
3	Cukup Memuaskan	15	15,6%
4	Kurang Memuaskan	4	4,2%
5	Tidak Memuaskan	3	3,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.10 diatas maka dapat diperoleh informasi, tentang ketetapan waktu pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih bahwa sebanyak 8 orang (8,3%) menjawab bahwa ketepatan waktu pelayanan rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 66 orang (68,8%) menjawab bahwa ketepatan waktu pelayanan rumah sakit memuaskan, sebanyak 15 orang (15,6%) menjawab bahwa ketepatan waktu pelayanan rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 4 orang (4,2%) yang menjawab bahwa ketepatan waktu pelayanan rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 3 orang (3,1%) menjawab tidak memuaskan.

Tabel 5.11. Tanggapan Responden Tentang Kecekatan dan Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	12	12,5%
3	Cukup Memuaskan	72	75,0%
4	Kurang Memuaskan	7	7,3%
5	Tidak Memuaskan	5	5,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.11 diatas dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kecekatan dan kecepatan pelayanan Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab kecekatan kecepatan pelayanan sangat memuaskan, sebanyak 12 orang (12,5%) menjawab bahwa kecekatan dan kecepatan pelayanan memuaskan, sebanyak 72 orang (7,5%) menjawab kecekatan dan kecepatan pelayanan cukup memuaskan, sebanyak 7 orang (7,3%) yang menjawab kecekatan dan kecepatan pelayanan kurang memuaskan, dan sebanyak 5 orang (5,2%) menjawab bahwa kecekatan dan kecepatan pelayanan tidak memuaskan.

Tabel 5.12. Tanggapan Responden Tentang Kunjungan Dokter dan Perawat Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	15	15,6%
3	Cukup Memuaskan	23	24,0%
4	Kurang Memuaskan	44	45,8%
5	Tidak Memuaskan	14	14,6%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.12 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kunjungan dokter dan perawat Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa kunjungan dokter dan perawat rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 15 orang (15,6%) menjawab bahwa kunjungan dokter dan perawat rumah sakit memuaskan, sebanyak 23 orang (24,0%) menjawab bahwa kunjungan dokter dan perawat rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 44 orang (45,8%) yang menjawab bahwa kunjungan dokter dan perawat rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 14 orang (14,6%) menjawab bahwa kunjungan dokter dan perawat rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.13. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Tidak Berbelit-Belit Oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	4	4,2%
3	Cukup Memuaskan	70	72,9%
4	Kurang Memuaskan	17	17,7%
5	Tidak Memuaskan	5	5,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.13 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai pelayanan yang tidak berbelit-belit oleh Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit oleh rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 4 orang (4,2%) menjawab bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit oleh rumah sakit memuaskan, sebanyak 70 orang (72,9%) menjawab bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit

oleh rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 17 orang (17,7%) yang menjawab bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit oleh rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 5 orang (5,2%) menjawab bahwa pelayanan yang tidak berbelit-belit oleh rumah sakit tidak memuaskan.

5.2.3. Analisis Responsiveness/ Daya Tanggap

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Tabel 5.14. Tanggapan Responden Tentang Kesediaan Karyawan Dalam Membantu Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	1	1,0%
2	Memuaskan	9	9,4%
3	Cukup Memuaskan	64	66,7%
4	Kurang Memuaskan	13	13,5%
5	Tidak Memuaskan	9	9,4%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.14 di atas maka dapat diperoleh informasi tentang kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sebanyak 1 orang (1,0%) menjawab bahwa kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 9 orang (9,4%) menjawab bahwa kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawat inap rumah sakit memuaskan, sebanyak 64 orang (66,7%) menjawab bahwa kesediaan

karyawan dalam membantu pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 13 orang (13,5%) yang menjawab bahwa kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 9 orang (9,4%) menjawab kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Karyawan Dalam Menangani Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	3	3,1%
2	Memuaskan	20	20,8%
3	Cukup Memuaskan	59	61,5%
4	Kurang Memuaskan	7	7,3%
5	Tidak Memuaskan	7	7,3%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.15 di atas maka dapat diperoleh informasi tentang ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sebanyak 3 orang (3,1%) menjawab ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap sangat memuaskan, sebanyak 20 orang (20,8%) menjawab ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap memuaskan, sebanyak 59 orang (61,5%) menjawab bahwa ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap cukup memuaskan, sebanyak 7 orang (7,3%) yang menjawab ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap kurang memuaskan, dan sebanyak 7 orang (7,3%) menjawab ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.16. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	12	12,5%
3	Cukup Memuaskan	11	11,5%
4	Kurang Memuaskan	56	58,3%
5	Tidak Memuaskan	17	17,7%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.16 di atas maka dapat diperoleh informasi tentang kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 12 orang (12,5%) menjawab bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap rumah sakit memuaskan, sebanyak 11 orang (11,5%) menjawab bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 56 orang (58,3%) yang menjawab bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 17 orang (17,7%) menjawab kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pasien rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.17. Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	5	5,2%
2	Memuaskan	21	21,9%
3	Cukup Memuaskan	58	60,4%
4	Kurang Memuaskan	8	8,3%
5	Tidak Memuaskan	4	4,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.17 di atas maka dapat diperoleh informasi tentang kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sebanyak 5 orang (5,2%) menjawab bahwa kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 21 orang (21,9%) menjawab bahwa kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap rumah sakit memuaskan, sebanyak 58 orang (60,4%) menjawab bahwa kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 8 orang (8,3%) yang menjawab bahwa kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 4 orang (4,2%) menjawab kinerja karyawan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap tidak memuaskan.

Tabel 5.18. Tanggapan Responden Tindakan Cepat Karyawan Saat Pasien Membutuhkan Di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	3	3,2%
2	Memuaskan	3	3,2%
3	Cukup Memuaskan	16	16,6%
4	Kurang Memuaskan	49	51,0%
5	Tidak Memuaskan	25	26,0%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.18 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai tindakan cepat karyawan saat pasien membutuhkan di Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 3 orang (3,2%) responden yang menjawab bahwa tindakan cepat karyawan pada saat pasien membutuhkan di rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 3 orang (3,2%) menjawab bahwa tindakan cepat karyawan saat pasien membutuhkan di rumah sakit memuaskan, sebanyak 16 orang (16,6%) menjawab bahwa tindakan cepat karyawan saat pasien membutuhkan di rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 49 orang (51,0%) yang menjawab bahwa tindakan cepat karyawan pada saat pasien membutuhkan di rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 25 orang (26,0%) menjawab bahwa tindakan cepat karyawan saat pasien membutuhkan dirumah sakit tidak memuaskan.

5.2.4. Analisis Assurance/Jaminan

Jaminan dan kepastian (Assurance) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk membutuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antarlain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Pada umumnya jaminan yang diberikan oleh rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru kepada pasien sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari jumlah pengunjung/pasien mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pasien yang berobat menanamkan rasa percaya kepada pelayanan dan pengobatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Kepercayaan yang terbangun dari pasien yang berobat juga tidak luput dari adanya komunikasi yang baik dari pihak rumah sakit dengan pasien dan sikap ramah dalam melayani pasien yang berobat.

Tabel 5.19. Tanggapan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	12	12,5%
2	Memuaskan	55	57,3%
3	Cukup Memuaskan	26	27,1%
4	Kurang Memuaskan	3	3,1%
5	Tidak Memuaskan	-	0%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.19 di atas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai keramahan dan kesopanan karyawan Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa

sejumlah 12 orang (12,5%) responden yang menjawab bahwa keramahan dan kesopanan karyawan rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 55 orang (57,3%) menjawab bahwa keramahan dan kesopanan karyawan Rumah Sakit memuaskan, sebanyak 26 orang(27,1%) menjawab bahwa keramahan dan kesopanan karyawan rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 3 orang (3,1%) yang menjawab bahwa keramahan dan kesopanan karyawan rumah sakit kurang memuaskan, dan tidak ada responden yang menjawab bahwa keramahan dan kesopanan karyawan rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.20. Tanggapan Responden Tentang Wawasan dan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	6	6,3%
2	Memuaskan	15	15,6%
3	Cukup Memuaskan	20	20,8%
4	Kurang Memuaskan	49	51,0%
5	Tidak Memuaskan	6	6,3%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.20 di atas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai wawasan dan pengetahuan karyawan di Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 6 orang (6,3%) responden yang menjawab bahwa wawasan dan pengetahuan karyawan di rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 15 orang (15,6%) menjawab bahwa wawasan dan pengetahuan karyawan di rumah sakit memuaskan, sebanyak 20 orang (20,8%) menjawab bahwa wawasan dan pengetahuan karyawan di rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 49 orang

(51,0%) yang menjawab bahwa wawasan dan pengetahuan karyawan di rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 6 orang (6,3%) menjawab bahwa wawasan dan pengetahuan karyawan di rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.21. Perasaan Responden Ketika dirawat di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	12	12,5%
2	Memuaskan	29	30,2%
3	Cukup Memuaskan	48	50,0%
4	Kurang Memuaskan	5	5,2%
5	Tidak Memuaskan	2	2,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.21 di atas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai perasaan responden ketika dirawat di Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 12 orang (12,5%) responden yang menjawab bahwa perasaan responden ketika dirawat di rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 29 orang (30,2%) menjawab bahwa perasaan responden ketika dirawat di rumah sakit memuaskan, sebanyak 48 orang (50,0%) menjawab bahwa perasaan responden ketika dirawat di rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 5 orang (5,2%) yang menjawab bahwa perasaan responden ketika dirawat di rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 2 orang (2,1%) menjawab bahwa perasaan responden ketika dirawat di rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.22. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Yang Diterima Setiap Berobat Ke Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	15	15,9%
3	Cukup Memuaskan	28	28,8%
4	Kurang Memuaskan	50	52,1%
5	Tidak Memuaskan	3	3,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.22 di atas maka dapat diperoleh informasi tentang pelayanan yang diterima setiap berobat ke Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa pelayanan yang diterima setiap berobat ke rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 15 orang (15,9%) menjawab bahwa pelayanan yang diterima setiap berobat ke rumah sakit memuaskan, sebanyak 28 orang (28,8%) menjawab bahwa pelayanan yang diterima setiap berobat ke rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 50 orang (52,1%) yang menjawab bahwa kemampuan pelayanan yang diterima setiap berobat ke rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 3 orang (3,2%) menjawab pelayanan yang diterima setiap berobat tidak memuaskan.

Tabel 5.23. Tanggapan Responden Tentang Sikap Para Medis Dan Karyawan Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	10	10,4%
3	Cukup Memuaskan	27	28,1%
4	Kurang Memuaskan	54	56,3%
5	Tidak Memuaskan	5	5,2%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.23 diatas maka dapat di peroleh informasi dari responden mengenai sikap para medis dan karyawan rumah sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 10 orang (10,4%) menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit memuaskan, sebanyak 27 orang (28,1%) menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 54 orang (56,3%) yang menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 5 orang (5,2%) yang menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit tidak memuaskan.

5.2.5. Analisis *Emphaty*/Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Karyawan baik medis maupun non medis pada rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru sebagian besar memiliki rasa dan sikap empati yang cukup tinggi. Karyawan pada rumah sakit Bina Kasih khususnya tenaga medis cukup cepat dalam menanggapi keluhan pasien, mereka juga cepat belajar memahami sifat dan karakter si pasien sehingga pasien merasa nyaman dalam melakukan pengobatan. Sikap peduli dan tanggap terhadap pasien membuktikan bahwa pelayanan sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien.

Tabel 5.24. Tanggapan Responden Tentang Kesungguhan Karyawan Dalam Memperhatikan Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru.

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	-	-
2	Memuaskan	3	3,1%
3	Cukup Memuaskan	19	19,8%
4	Kurang Memuaskan	50	52,1%
5	Tidak Memuaskan	24	25.0%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.24 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kesungguhan karyawan memperhatikan keluhan pasien rawat inap rumah sakit Bina Kasih, bahwa tidak ada responden yang menjawab bahwa kesungguhan karyawan memperhatikan keluhan pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 3 orang (3,1%) menjawab bahwa kesungguhan karyawan memperhatikan keluhan pasien rawat inap rumah sakit memuaskan,

sebanyak 19 orang (19,8%) menjawab bahwa kesungguhan karyawan memperhatikan keluhan pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 51 orang (52,1%) yang menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 24 orang (25,0%) yang menjawab bahwa sikap para medis dan karyawan rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.25. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Dengan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	8	8,3%
2	Memuaskan	13	13,6%
3	Cukup Memuaskan	27	28,1%
4	Kurang Memuaskan	46	47,9%
5	Tidak Memuaskan	2	2,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.25 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap, bahwa sejumlah 8 orang (8,3%) responden yang menjawab bahwa kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 13 orang (13,6%) menjawab bahwa kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit memuaskan, sebanyak 27 orang (28,1%) menjawab bahwa kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 46 orang(47,9%) yang menjawab bahwa kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 2 orang (2,1%) yang menjawab

bahwa kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.26. Tanggapan Responden Tentang Pemahaman Karyawan Pada Sifat Dan Karakter Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	7	7,3%
2	Memuaskan	10	10,4%
3	Cukup Memuaskan	25	26,0%
4	Kurang Memuaskan	48	50,0%
5	Tidak Memuaskan	6	6,3%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.26 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 7 orang (7,3%) responden yang menjawab bahwa pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 10 orang (10,4%) menjawab bahwa pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit memuaskan, sebanyak 25 orang (26,0%) menjawab bahwa pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 48 orang (50%) yang menjawab bahwa pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 6 orang (6,3%) yang menjawab bahwa pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.27. Tanggapan responden Tentang Sikap Para Dokter Dan Perawat Dalam Memberikan Pengobatan Kepada Pasien Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	5	5,2%
2	Memuaskan	18	18,8%
3	Cukup Memuaskan	23	24,0%
4	Kurang Memuaskan	46	47,9%
5	Tidak Memuaskan	4	4,1%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.27 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai sikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 5 orang (5,2%) responden yang menjawab bahwa sikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 18 orang (18,8%) menjawab bahwasikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit memuaskan, sebanyak 23 orang (24,0%) menjawab bahwa sikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 46 orang (47,9%) yang menjawab bahwa sikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 4 orang (4,1%) yang menjawab bahwa sikap para dokter dan perawat dalam memberikan pengobatan kepada pasien rumah sakit tidak memuaskan.

Tabel 5.28. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Para Dokter Dan Perawat Dalam Mengobati Pasien Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1	Sangat memuaskan	6	6,3%
2	Memuaskan	12	12,5%
3	Cukup Memuaskan	22	22,9%
4	Kurang Memuaskan	46	47,9%
5	Tidak Memuaskan	10	10,4%
Jumlah		96	100%

Sumber : *Data Olahan*

Berdasarkan tabel 5.28 diatas maka dapat diperoleh informasi dari responden mengenai pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien Rumah Sakit Bina Kasih, bahwa sejumlah 6 orang (6,3%) responden yang menjawab bahwa pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit sangat memuaskan, sebanyak 12 orang (12,5%) menjawab bahwa pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit memuaskan, sebanyak 22 orang (22,9%) menjawab bahwa pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit cukup memuaskan, sebanyak 46 orang (47,9%) yang menjawab bahwa pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit kurang memuaskan, dan sebanyak 10 orang (10,4%) yang menjawab bahwa pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit tidak memuaskan.

5.3. Kebijakan Yang Dilakukan Rumah Sakit Bina Kasih Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen, maka pihak rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru menetapkan beberapa kebijakan. Kebijakan yang dilakukan pihak rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru diantaranya:

1. Tangible/ Bukti fisik

Rumah Sakit Bina Kasih dalam menarik minat pelanggan untuk berobat dilakukan dengan cara memberi fasilitas-fasilitas kesehatan yang baru dan lebih canggih serta mengganti fasilitas-fasilitas yang lama. Ruang rawat inap cukup lengkap dan ruangan lainnya meliputi ruang perawatan bayi, ruang perawatan kebidanan, ruang perawatan intensif dan sebagainya. Selain itu rumah sakit Bina Kasih juga memperluas area parkir kendaraan bagi pengunjung rumah sakit. Adapun perbaikan dan penambahan fasilitas yang dilakukan pada:

- a. Instalasi rawat darurat
- b. Instalasi rawat jalan
- c. Instalasi rawat inap
- d. Instalasi perawatan intensif
- e. Instalasi gizi
- f. Instalasi kamar bedah
- g. Instalasi radiologi
- h. Instalasi patologi
- i. Instalasi kamar bedah

2. Reability / kehandalan

Adapun kebijakan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam hal kehandalan adalah sebagai berikut:

- a. Pihak rumah sakit Bina Kasih memberikan pelayanan dengan cepat dan mendaftarkan pasien ke bagian administrasi rawat inap dengan surat pengantar/rujukan dari dokter yang merujuk.
- b. Pihak rumah sakit mengawasi kedisiplinan pegawai (dokter dan perawat) dalam hal kunjungan terhadap pasien rawat inap.
- c. Rumah sakit mewajibkan setiap karyawannya untuk bersikap ramah dalam menjawab keluhan pasien. Apabila karyawan tidak bersikap ramah maka akan mendapat teguran tertulis dari rumah sakit.

3. Responsiveness/daya tanggap

- a. Pihak rumah sakit mewajibkan dokter dan perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, melakukan tindakan cepat terhadap keluhan pasien terutama pasien yang membutuhkan penanganan cepat
- b. Pihak rumah sakit memberikan penanganan medis secara cepat dalam bagi pasien di instalasi gawat darurat

4. Assurance / jaminan

- a. Pihak rumah sakit menempatkan tenaga medis yang meliputi dokter dan perawat serta karyawan mempunyai pengetahuan, wawasan dan berpengalaman.

- b. Kebijakan yang dilakukan rumah sakit Bina Kasih adalah memberikan apresiasi kepada karyawan seperti member beasiswa pegawainya untuk melanjutkan pendidikan, mengadakan seminar-seminar, menempatkan tenaga medis yang bekerja professional, membuat program-program penanganan bencana seperti kebakaran, gempa bumi dan sebagainya.
5. Empaty/ empati
- a. Pihak rumah sakit menempatkan karyawan yang bekerja dengan mempunyai rasa empati yang tinggi, selain sikap ramah juga mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap kesembuhan pasien.
 - b. Pihak rumah sakit menempatkan karyawan yang mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap pasien yang berkunjung dan pasien rawat inap.

5.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

No	Variabel	Jumlah Responden					Jumlah
		SM	M	CM	KM	TM	
1	Tangibel/ bukti langsung	39	148	179	78	36	480
2	Reability/kehandalan	18	114	224	91	33	480
3	Responsiveness/daya tanggap	12	65	208	133	62	480
4	Assurance/jaminan	30	124	149	161	16	480
5	Emphaty/empati	26	56	116	236	46	480
Total		125	507	876	699	193	2400
Persentase %		5,21	21,12	36,5	29,13	8.04	100

Sumber: *Olahan Data*

Dari data di atas dapat dilihat rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen pada RS. Bina Kasih Pekanbaru, pada variabel tangibel/bukti langsung dengan 5 pertanyaan dengan jumlah 480 responden, 179 menyatakan cukup memuaskan terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru. Variabel reability/kehandalan dengan 5 pertanyaan dan jumlah 480 responden, 224 menyatakan cukup memuaskan terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru. Variabel responsiveness/daya tanggap dengan 5 pertanyaan dan jumlah 480 responden, 208 menyatakan cukup memuaskan terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru.

Variabel assurance/jaminan dengan 5 pertanyaan dan jumlah 480 responden, 161 menyatakan kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru. Variabel empathy/empati dengan 5 pertanyaan dan jumlah 480 responden, 236 menyatakan kurang memuaskan terhadap kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru. Dari hasil rekapitulasi keseluruhan pertanyaan dengan jumlah 25 pertanyaan dengan variabel penelitian kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru yang terdiri dari *tangibel/bukti langsung*, *reability/kehandalan*, *responsiveness/daya tanggap*, *assurance/jaminan* dan *emphaty/empati* dapat dilihat bahwa 36,5 % responden menjawab cukup memuaskan artinya responden cukup puas dengan kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible*/bukti langsung yang meliputi fasilitas kesehatan, kenyamanan di ruang rawat inap yang diberikan rumah sakit, kebersihan di ruang rawat inap yang diberikan rumah sakit, penampilan (kerapian dan kebersihan) tim medis, kondisi area parker rumah sakit sudah cukup memuaskan
2. *Reability*/ kehandalan yang meliputi pelayanan rumah sakit, ketepatan waktu pelayanan rumah sakit, kecekatan dan kecepatan pelayanan rumah sakit, kemampuan karyawan mengatasi keluhan pasien rawat inap kunjungan dokter dan perawat rumah sakit, pelayanan yang tidak berbelit belit oleh rumah sakit cukup memuaskan.
3. *Responsiveness*/ daya tanggap yang kesediaan karyawan dalam membantu pasien rawt inap rumah sakit, ketanggapan karyawan dalam menangani pasien rawat inap rumah sakit, kemampuan karyawan mengatasi keluhan pasien rawat inap, kinerja dalam memberikan memberikan informasi kepada pasien rumah sakit, tindakan cepat karyawan saat pasien membutuhkan di rumah sakit kurang memuaskan.
4. *Assurance*/ jaminan yang meliputi keramahan dan kesopanan karyawan rumah sakit, wawasan dan pengetahuan karyawan rumah sakit, perasaan

responden ketika dirawat di rumah sakit, pelayanan yang diterima setiap berobat ke rumah sakit, sikap para medis dan karyawan rumah sakit kurang memuaskan.

5. *Empaty/* empati meliputi sikap kesungguhan karyawan memperhatikan keluhan pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, pemahaman karyawan pada sifat dan karakter pasien rawat inap rumah sakit kurang memuaskan, pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit kurang memuaskan.
6. Hasil deskripsi seluruh variabel dengan pertanyaan berjumlah 25 pertanyaan dengan variabel *tangibel/bukti* langsung, *reability/kehandalan*, *responsiveness/daya* tanggap, *assurance/jaminan* dan *emphaty/empati* dapat dilihat 36,5 % responden menjawab cukup memuaskan artinya responden cukup puas dengan kualitas pelayanan jasa rawat inap pada RS. Bina Kasih di Pekanbaru.

B. Saran

1. Untuk memperlancar keluar masuk mobil, maka Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru diharapkan dapat memperluas lokasi parker disebabkan karena dengan kondisi tempat parker sekarang sering menimbulkan kemacetan.
2. Rumah sakit Bina Kasih Pekanbaru hendaknya dapat meningkatkan kecepatan dalam pelayanan. Pihak rumah sakit hendaknya juga member kepada karyawan (perawat dan dokter) untuk mengatasi keluhan pasien.

1. Perusahaan juga harus memberi pembinaan kepada karyawan dalam bekerja, serta perlu juga sesekali dilakukan pengawasan terhadap karyawan sehingga dapat memberikan tindakan cepat kepada pasien yang membutuhkan.
2. Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan (perawat, dokter dan sebagainya maka Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru juga harus member pelatihan kepada karyawan sesuai dengan jabatannya.
3. Pelayanan para dokter dan perawat dalam mengobati pasien rumah sakit harus lebih ditingkatkan yakni dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pasien.
4. Kualitas pelayanan jasa rawat inap terhadap kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan meningkatkan keandalan karyawan dan memperbaiki sarana yang diperlukan dan meningkatkan kepercayaan pasien dengan member jaminan keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Alma, Bukhari, 2001, *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Amir, Taufik, 2005, *Dinamika Pemasaran*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fegembuan, A.V., 2001, *Kendali Mutu Terpadu*, diterjemahkan oleh Hudaya Kandalijaya, Erlangga, Jakarta.
- Foster, Douglas W., 2001, *Principles Of Marketing*, Terjemahan Siswato Sutoyo, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hardjosoedarso, Soewarso, 2002, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Kantz, Bernard, 2000, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*, Pustaka Binaman, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Tenth Edition, New Jersey.
- _____, 1999, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Edisi ke Enam, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Kotler, Philip and Paul N. Bloom, 2002, *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*, Terjemahan Wilhemus W. W. Atun: Penerbit Intermedia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Salemba Empat Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani A, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit PT. Salemba Empat Jakarta.
- Mowen, Robert, 2002, *Marketing Analisis*, Terjemahan Khairinda, Penerbit Prehallindo: Jakarta.
- Prasetyo, Ristiyanti, 2000, *Manajemen Pemasaran Suatu Analisis*, Penerbit Bina Pustaka Jaya: Jakarta.
- Sabarguna, Boy Subirosa, 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sumarahadi, 1999, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Bagian Publik Relation Promtel, Bandung.
- Supranto J, 1998, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutisna, Endang, 2001, *Perilaku Konsumen*, Liberty: Yogyakarta.
- Swastha, Basu. DH, MBA, 2000, *Azas-Azas Manajemen*, Edisi ke Tujuh, Liberty: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2000, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.