

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)



Oleh

Nama : Egriphina Novi Mariza

NIM: 201901052

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA 2021



UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA) PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi Magister Manajemen
Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nomor : 073-01/DIR/PPS-UPDM/VII/2020
Lampiran : -
Hal : **Bimbingan Tesis**

Jakarta, 29 Juli 2020
Yang terhormat
1. Dr. Franky, M.M.
2. Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.
Dosen PPS-UPDM (B)
di Jakarta

Berkonon telah dipenuhi ketentuan dan persyaratan administrasi untuk penulisan tesis, dengan ini kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat memberikan bimbingan tesis kepada:

Nama : Egriphina Novi Mariza
NIM : 201901052
Program Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Strategi
No HP (sekuler)/Email : 02173885253/egriphinanm@student.moestopo.ac.id
Judul Tesis (diusulkan) : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

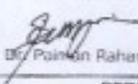
Kami harapkan selesai dalam kurun waktu 6 bulan sejak surat ini dikeluarkan, untuk mengetahui pelaksanaan Bimbingan tesis dimaksud, kami mengharapkan agar perkembangan penulisan tesis dimaksud pada setiap bimbingan dapat diberi catatan-catatan pada "**Buku Bimbingan Tesis**" yang di pegang oleh Mahasiswa yang bersangkutan dan Mahasiswa tersebut wajib membawa "**Surat Bimbingan Tesis**" pada saat proses Bimbingan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Direktur PPS

Ketua Program Studi MM


Prof. Dr. Paiman Raharjo, M.Si.


Dr. Rahayu, S.E., M.M.

PERSETUJUAN SEBAGAI PEMBIMBING TESIS

Yang berlandatangan dibawah ini :

Nama : 1. Dr. Franky, M.M. 2. Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.
Menyatakan bersedia sebagai Pembimbing Tesis dari Mahasiswa :
Nama : Belle Rullysta Putri Delinda
NIM : 201801094

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Franky, M.M.

Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.

*) Dosen Pembimbing Mahasiswa, Anap
harap di bawa setiap bimbingan

Jl. Hang Lekir I No. 8, Gegera Senayan, Jakarta Pusat (10270), Indonesia
Tlx (021) 72706114 Telefax (021) 73099531 email - moestopo@moestopo.ac.id website - www.moestopo.ac.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Pembatasan Masalah
- D. Perumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II PENELITIAN TERDAHULU, TEORETIK, KERANGKA, DAN HIPOTESIS

- A. Penelitian Terdahulu
- B. Kajian Teoretik
- C. Kerangka Penelitian
- D. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Tempat dan Waktu Penelitian
- B. Metode Penelitian
- C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Uji Intrumen Penelitian
- G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Obyek Penelitian
- B. Hasil Penelitian
 - 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - 2. Pengujian Persyaratan Analisis
 - 3. Analisis Deskripsi Data
 - 4. Deskripsi Statistik Variabel
 - 5. Pengujian Hipotesis Penelitian
- C. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa kini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Semakin meningkat taraf hidup masyarakat, maka tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan juga akan meningkat. Sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelayanan tersebut berupa penyembuhan penyakit dan mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes no.30 tahun 2019). Rumah sakit memiliki peran dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Jaya dan Syarifudin, 2015: 37).

Kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan persaingan yang semakin ketat akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan/konsumen.

Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab (Rusandy, 2016:

193). Konsumen yang percaya terhadap suatu perusahaan maka konsumen tersebut akan memiliki keyakinan akan keahlian perusahaan tersebut untuk dapat melayani secara baik, memuaskan dan dapat diandalkan, juga merupakan suatu keyakinan bahwa maksud dan motivasi perusahaan akan membawa keuntungan bagi konsumen dan tidak berpengaruh negatif dan merugikan konsumen. Salah satu syarat agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Darwin dkk, 2014:1).

Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, 1992: 57).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan.

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dal

am wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003:

26). Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler,2000).

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah yaitu sebagai berikut :

1. Persaingan antar rumah sakit semakin ketat
2. Kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien
3. Adanya komplain dari pasien kepada pihak rumah sakit

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya masalah dan adanya keterbatasan peneliti, maka penelitian ini hanya terfokus pada masalah penelitian yaitu Kualitas Layanan (X1) sebagai variabel bebas pertama, Kepercayaan (X2) sebagai variabel bebas kedua, serta Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)?
2. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)?

E. Tujuan Penelitian

Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

F. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Dapat memberikan wawasan kepada peneliti mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Manfaat Aplikatif

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof.

Dr. Moestopo (Beragama), berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan perawatan yang diberikan.

G. Sistematika Penulisan

Pada penulisan tesis ini terdiri dari lima bab dan masing masing bab memiliki sub bab, sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Meliputi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel-variabel penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan hipotesis serta pembahasan mengenai penelitian.

Bab V Kesimpulan, Implikasi, dan Saran

Pada bab ini menyajikan kesimpulan yang didapat dari penelitian berdasarkan perumusan masalah dan hipotesis penelitian, implikasi serta saran.

BAB II

PENELITIAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu kajian penelitian yang serupa. Penelitian terdahulu bertujuan untuk sebagai acuan dan bahan perbandingan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian terdahulu antara lain :

1. Hasil penelitian Indra Jaya dan Indra Syarufudin tahun 2015

Judul penelitian Indra Jaya dan

Indra Syarufudin yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta”. Tujuan

pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diterapkan kepada pasien rawat inap kelas 2 di unit gedung A-

RSCM, mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 di unit gedung A-

RSCM. Metode penelitian yang digunakan yaitu asosiatif kausal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN

Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 gedung A, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggannya, baik dalam tingkat kinerja maupun tingkat harapan.

2. Hasil penelitian Tazkiyatun Nafs Az-Zahroh tahun 2017

Judul penelitian Tazkiyatun Nafs Az-Zahroh yaitu “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit

X Kabupaten Gresik”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah

Sakit X Kabupaten Gresik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit

X Kabupaten Gresik. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

3. Hasil penelitian Deby Santyo Rusandy tahun 2016

Penelitian yang dilakukan oleh

Deby Santyo Rusandy berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD

Dr. Iskak Tulungagung baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian ini menggunakan accidental sampling.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD

Dr. Iskak Tulungagung. Hal tersebut berarti semakin tinggi kualitas dan kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Layanan

Menurut Goeth dan

Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2000:51). Sedangkan The American Society for Quality

Control dalam Aviliani dan Wilfidrus (1997: 42), mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Menurut Assauri (2003: 25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh dabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

2.1.1 Kualitas Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan menurut Levey dan Loomba

(Azwar, 1996 : 35) adalah "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat". Kemudian yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain

tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (health

consumer) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Azwar (1996: 40) sebagai berikut:

"Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien". Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996:38-39) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
2. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
4. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kerangka Pemikiran

Kualitas Layanan (X_1)

1. Bukti langsung
(tangibles)
2. Keandalan *(reliability)*
3. Daya tanggap
(responsiveness)
4. Jaminan *(assurance)*
5. Empati *(empathy)*

Sumber : Kotler (2005: 122)

Kepuasan Pasien (Y)

1. Kesesuaian harapan
2. Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa
3. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain

Sumber : Tjiptono (2001: 101)

Kepercayaan (X₂)

1. Kemampuan (*ability*)
2. Kebaikan hati (*benevolence*)
3. Integritas (*integrity*)

Sumber : Mula Joseph (2010: 2)

Hipotesis Penelitian

Adanya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) yang beralamat di Jl. Bintaro Permai Raya 3, Jakarta Selatan, khususnya pada Klinik Integrasi C.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 5 bulan yaitu dari bulan Mei 2021 hingga September 2021

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2017: 7) penelitian survey merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data

yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Adapun metode penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan proposal kepada dosen pembimbing dan melakukan uji proposal
2. Melakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner terlebih dahulu sebelum melakukan pengambilan data
3. Membagikan lembar informed consent kepada pasien klinik integrasi C pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
4. Membagikan lembar kuesioner penelitian kepada pasien klinik integrasi C pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
5. Pengambilan data selesai dan selanjutnya hasil data dikumpulkan, diolah dan dianalisis menggunakan program statistik berbasis komputer.

3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki 3 (tiga) variabel yaitu 2 (dua) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang mendapatkan pengaruh dari data karena adanya variabel bebas. Variabel yang tidak tergantung dengan variabel lainnya disebut variabel bebas (Sugiyono, 2004).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2), sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y). Pengukuran variabel-variabel ini akan dilakukan berdasarkan definisi konseptual da

n operasional dari masing-masing variabel yang akan diuraikan dibawah ini dan indikator-indikator yang ditentukan dibuat kuesioner yang merupakan instrumen dalam penelitian ini untuk dibagikan kepada responden. Definisi Konseptual dan Operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Definisi Konseptual, Operasional dan Indikator Variabel Kualitas Layanan (X1)

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual kualitas layanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

2. Definisi Operasional

Sesuai dengan pembahasan pada bab II, maka definisi operasional kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan pada perusahaan beserta karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen khususnya pasien.

3. Indikator Penelitian

Indikator variabel kualitas layanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (tangibles)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa.

2. Keandalan (reliability)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat sejak pertama kalinya.

3. Daya tanggap (responsiveness)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

4. Jaminan (assurance)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para contact personel); kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi).

5. Empati (empathy)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

2. Definisi Konseptual, Operasional dan Indikator Variabel Kepercayaan (X2)

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual kepercayaan adalah suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain.

2. Definisi Operasional

Sesuai dengan pembahasan pada bab II, maka definisi operasional kepercayaan adalah bagaimana tingkat kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan beserta karyawan, khususnya pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

3. Indikator Penelitian

Indikator variabel kepercayaan adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan (Ability)

Yaitu kemampuan yang mengacu pada kompetensi dan karakteristik penyedia jasa dalam mempengaruhi