

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas

2.1.1.1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan ialah cara mencukupi keinginan pelanggan serta kebutuhannya dengan melakukan pengukuran perbandingan semua hasil dengan kemauan serta melihat bagaimana pelanggan menerima pelayanan yang bermutu (Syahsudarmi, 2018). Kualitas layanan juga sebagai alat ukur untuk melihat tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginannya (Aswad & Wangdra, 2018). Menurut (Hermansyah *et al.*, 2020) kualitas pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan penyedia layanan mendapatkan kepercayaan dari orang-orang tentunya dapat mempertahankan eksistensinya di tengah masyarakat yang semakin kritis. Keberhasilan lembaga penyedia layanan terutama adalah komitmen kepatuhan semua penyedia layanan untuk fungsi yang konsisten penuh tanggung jawab. Sebuah pelayanan jasa memiliki kelebihan yang unggul bisa diperhatikan dari keunikan serta kualitas bermutu nantinya diberikan dengan apa yang dibutuhkan serta ekspektasi dari pemakai (Setyawati & Rifa'i dkk, 2018). Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia di seluruh dunia sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam satu kecamatan (Sakilah, Arifin, &

Mallongi, 2020). Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu penentu dari kualitas pelayanan kesehatan, utamanya di rumah sakit (Kusmiran, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas ialah hal yang sangat penting dalam pelayanan untuk memberi rasa atas suatu pelayanan dibidang jasa, kualitas pelayanan juga dapat dikatakan baik apabila pasien sebagai penerima mendapatkan perlakuan baik dari segi kenyamanan serta Fasilitas yang diperoleh maka dapat dikatakan bahwa pemberi jasa pelayanan memberikan tanggung jawab pekerjaan seperti yang diharapkan para pasien.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, (Engkus, 2019) Kualitas layanan dapat diukur dengan Lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu keberadaannya diluar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Disediakan oleh penyedia layanan. hal ini termasuk, misalnya, peralatan fisik gedung, gudang, dll. Peralatan dan perlengkapan Penggunaan (teknik) dan penampilan karyawan.
2. Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan akurat serta bisa diandalkan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti tekad waktu, layanan yang sama pasti semua pelanggan, sikap belas kasih serta akurasi yang tinggi.

3. Tanggung jawab (*respon/respon*), dengan kata lain, dengan kebijakan yang mendukung memberikan pelayanan yang cepat, hak untuk pelanggan Distribusi informasi yang jelas. Membuat konsumen menunggu persepsi negatif tentang kualitas melayani.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, sopan santun, kemampuan karyawan perusahaan Menumbuhkan kepercayaan pelanggan ke perusahaan. ketika lainnya termasuk komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, serta kesopanan.
5. Empati (*empathy*), yaitu perhatiannya tulus serta pribadi atau diberikan kepada individu pelanggan dengan pemahaman keinginan konsumen. Dimana itu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan memahami pelanggan serta kebutuhan secara khusus, bukan hanya pelanggan waktu operasi adalah ini nyaman bagi pelanggan.

2.1.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Menurut Hardiyansyah dalam (Engkus, 2019)

1. Motivasi kerja birokrasi dan peralatan.
2. Kapasitas perangkat.
3. Pengawasan/pengelolaan sosial.
4. Perilaku birokrasi/perangkat.
5. Komunikasi, disposisi, struktur
6. Pejabat.
7. Kinerja birokrasi.

2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Syaiful & Wangdra, 2018) dibawah ini sebagai berikut indikator kualitas pelayanan.

1. Keandalan (*Reliability*)

Pelanggan merasa bahwa keahlian serta ketepatan mereka dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan akurat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang diberikan dilihat dari kesadaran yang berasal dari dalam diri staf atau karyawan dalam membantu serta melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh.

3. Garansi (*Warranty*)

Kualitas pelayanan dilakukan dengan kemampuan atau pengetahuan, kesopanan serta kemampuan membangun kepercayaan atau kepercayaan pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Kualitas pelayanan tercermin dalam sikap yang solid, tetapi dengan mengetahui kenyamanan komunikasi, sikap penyayang, dan kebutuhan setiap pasien, kami peduli dengan apa yang dibutuhkan pelanggan kami.

5. Nyata (*Real*)

Bangunan yang nyaman, kebersihan petugas, kedisiplinan petugas, dll, kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung.

2.1.2. Fasilitas

2.1.2.1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sesuatu yang perlu Anda pertimbangkan untuk memberikan layanan. Seringkali diharapkan keberadaan fasilitas yang lengkap dapat dicapai oleh puskesmas. Mendukung layanan medis. Adanya fasilitas seperti kotak proposal memudahkan puskesmas mendapatkan informasi yang diinginkan dan memudahkan pasien untuk mengomunikasikan kebutuhan mereka dan puas saat menerima layanan.

Menjelaskan fasilitas semua alat yang diperlukan untuk dipergunakan pada usaha menjadi berjalan lancar serta bisa membantu selama proses penyediaan produk atau jasa digunakan pada pengerjaan (Iskandarsyah & Utami, 2017). yakni fasilitas salah satu bagian yang dapat dilihat dari bentuk fisik yang mencakup seluruh aspek atau the service scape yaitu mengkover terciptanya kondisi lingkungan, akibat hasil karya manusia, serta lingkungan fisik jasa (Syahsudarmi, 2018) mendefinisikan fasilitas segala hal memberi rasa nyaman pelanggan yang telah disiapkan oleh pemberi jasa seperti sumber daya fisik (Sasmito & Rifa'i, 2018) menyatakan fasilitas ialah suatu alat bisa tampak dengan fisik yang menjadi sumber daya wajib yang dilengkapi sebelum melakukan promosi jasa terhadap konsumen. Fasilitas ialah seluruh yang memudahkan pelanggan untuk mendapat rasa puas atas segala barang atau jasa yang ditawarkan oleh salah satu badan usaha (I. Munawir, 2018). Fasilitas bisa diartikan sebagai fasilitas bagi kehidupan

serta fasilitas yang merupakan pusat dari infrastruktur (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018).

Semua fasilitas adalah peralatan fisik dan disiapkan oleh penyedia layanan untuk mendukung ketenangan pengguna. Oleh karena itu, fasilitas secara keseluruhan dapat disimpulkan untuk memudahkan pelanggan dalam menggunakan seluruh sarana dan prasarana yang ada. Misalnya, kondisi peralatan, kondisi bangunan, desain interior, eksterior, serta kebersihan sarana dan prasarana juga harus diperhatikan.

2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut (Suyitno, 2018) beberapa faktor fasilitas yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Keutuhan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang disiapkan.
2. Kondisi dan penggunaan fasilitas yang disiapkan.
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang disiapkan.
4. Integritas peralatan yang digunakan.

Peningkatan fasilitas tidak hanya mendukung kepuasan pasien, tetapi juga fasilitas yang tertata dengan baik, dan kemudahan penggunaan meningkatkan kepuasan pasien.

2.1.2.3. Indikator Fasilitas

Menurut Dewi Rahmawati, (2018) Fasilitas tersebut memiliki beberapa indikator, antara lain:

1. Peralatan yang disediakan.
2. Membersihkan toilet.

3. Ruang kamar rumah sakit.
4. Tersedia fasilitas umum seperti parkir, taman bermain anak dan ruang tunggu yang nyaman.

2.1.2.4 Manfaat fasilitas

Menurut (Herawati & Sulistyowati, 2020) Manfaat Fasilitas terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Meminimalkan adanya investasi peralatan untuk kedua kalinya
2. Memberi rasa keefektifan ruangan untuk digunakan.
3. Membantu pekerjaan karyawan serta menciptakan rasa nyaman kepada konsumen
4. Memberikan hasil pekerjaan yang baik
5. Meningkatkan mutu jasa layanan usaha

Ada beberapa pengukuran fasilitas yang dapat digunakan, yaitu:

1. Kinerja sama dokter
2. Kinerja sama perawat
3. Kondisi yang bisa dilihat serta image fasilitas
4. Makanan serta minuman
5. Alur administrasi pelayanan
6. Tarif/ rekam medis/ kerahasiaan

2.1.3. Kepercayaan

2.1.3.1. Pengertian percayaan

Kepercayaan dalam layanan kesehatan ada pada dua tingkat yang terkait tetapi berbeda, yaitu : interpersonal serta institusional (Kinlock *et al.*, 2017). Kepercayaan ialah aspek penting digunakan mengatasi krisis serta kesulitan antara organisasi serta pelanggan, serta merupakan aset penting dalam memajukan tentang jangka panjang antar organisasi (Fulgara Nova, 2020). Menurut Lukiyana & Arsinta, (2018) Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen kepercayaan konsumen.

Pelanggan merupakan fokus utama karena tidak ada pelanggan korporat. Tidak dapat untung untuk dijalankan usahanya. Karena itu, yang utama yang dilakukan ialah memberikan layanan kualitas yang menciptakan kepercayaan untuk memenangkan pelanggan setia pada Puskesmas.

2.1.3.2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan

Menurut (Abdullah & Hidayah, 2021) faktor –faktor yang mempengaruhi Kepercayaan ini merupakan hasil dari kerumitan kepribadian, budaya serta pengalaman. Ketiga faktor tersebut adalah:

1. Mempertaruhkan Toleransi
2. Tingkat penyesuaian.
3. Kekuatan relatif

2.1.3.3. Indikator – Indikator Kepercayaan

Menurut (Lukiyana & Arsinta, 2018) Ada 3 Indikator Kepercayaan berikut ini:

1. kemampuan
2. Kebaikan
3. Konsistensi

2.1.3.4. Dimensi Keperecayaan

Menurut (Cahyati, 2019) Terdapat 3 Dimensi untuk mengukur tingkat Kepercayaan Pasien yaitu:

1. Kemampuan
2. kejujuran
3. kebijakan (rahmat)

2.1.4. Kepuasan pasien

Kualitas pelayanan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien serta pasien akan cenderung kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Djamaludin & Arifiyanti, 2017). Terdapat dua faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan makanan di rumah sakit yaitu karakteristik makanan serta distribusi makanan (Nafi'a, 2021). Dengan kenaikan iuran bpjs yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan demikian pasien bpjs mengharapkan mendapatkan pelayanan secara adil serta bermutu Kepuasan terhadap pelayanan persalinan pada ketiga tingkat fasilitas kesehatan tersebut tidak boleh berbeda, karena pelayanan persalinan yang diberikan harus memuaskan terlepas dari tingkat fasilitasnya, serta setiap tingkat memberikan

pelayanan persalinan tergantung pada kondisi pasien serta jenis pelayanan yang dibutuhkan. (Astuti, Rachmawati, & Rahmah, 2019). Menurut Siti Nurkhalizah, Siti Rochmani, (2021) Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan klien Pahami kebutuhan serta keinginan Anda kepuasan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Ketika pasien datang ke Puskesmas serta langsung merasakan pelayanan yang diterimanya, kepuasan pasien bisa didapat dari pengalaman sebelumnya.

Ketika pasien berkunjung ke Puskesmas serta langsung merasakan pelayanan yang diterimanya, kepuasan pasien dirasakan dari pengalaman sebelumnya Kepuasan pasien aialah implementasi serta penilaian balasan layanan, serta memenuhi persyaratan pasien serta prinsip medis sangat penting untuk mencapai skor tinggi.

Bisa disimpulkan dari pendapat bahwa setiap pasien merupakan tanggung jawab setiap pemberi pelayanan jasa. Baik Dokter, pekerja dan pekerja yang lain juga, kepuasan pasien dapat di katakan baik apabila pasien menerima apa yang diharapkan dari setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat dilihat ketika pasien tersebut melakukan pengulangan berkunjung berobat jalan ke puskesmas sei langkai, tingkat kepuasan pasien adalah adalah penilaian yang berpengaruh terhadap citra pelayanan puskesmas.

2.1.4.1. Dimensi kepuasaan pasien

Untuk mengukur kepuasan pasien Menurut Imbalo S. Pohan dalam (Engkus, 2019) menemukan beberapa masalah ini menunjuk pada dimensi kepuasan sebagai berikut:

1. Terkait dengan akses layanan sehat, bukan peralatan kamar cukup seperti satu kamar digunakan untuk dua cek yakni pemeriksaan gigi serta ruang gawat darurat.
2. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan, ketidak hadirannya dokter, Berikan obat yang sama.
3. Terkait dengan proses pelayanan kesehatan serta layanan lambat.
4. Terkait dengan sistem pelayanan perkenalkan kesehatan serta BPJS cukup lama karena jaringan internet yang buruk diperhatikan: kualitas produk, kualitas layanan, emosi, Harga, dan biaya (Nur & Ahmad, 2019).

2.1.4.2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

1. kualitas produk,
2. harga produk,
3. faktor emosional, serta
4. biaya serta kenyamanan.

2.1.4.3. Indikator-Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Gofur, 2019) Indikator kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain:

1. Layanan seperti yang diharapkan.
2. Motivasi pasien merekomendasikan kepada orang lain,
3. Puas dengan kualitas layanan yang diberikan serta
4. Layanan yang ingin Anda kembalikan gunakan layanan

2.2. Penelitian Terdahulu

studi mengenai dampak Kualitas Pelayanan, Fasilitas serta Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien telah dipelajari secara ekstensif pendapat para peneliti sebelumnya. Kesimpulan yang ditarik dari penelitian sebelumnya disajikan sebagai penguatan dari penelitian teoritis sebelumnya. Di bawah ini ialah lampiran dari beberapa peneliti di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Syahsudarmi, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	koefisien determinasi (R ²) dan nilai Goodness of Fit (GoF)	Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi.
2.	(Aswad & Wangdra, 2018) (JIMUPB)	Pengaruh Harga serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	analisis deskriptif, uji kualitas data, uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik regresi (uji normalitas, uji multikolinestisitas, serta uji heteroskedestisitas), serta uji pengaruh (uji regresi berganda)	Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air Batam Center

3.	(Hermansyah et al., 2020) (SCHOLAR)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang	Analisis regresi berganda serta analisis Koefisien determinasi berganda (R^2).	kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh/signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang
4.	(Setyawati & Rifa'i dkk, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	Analisis regresi berganda serta analisis koefisien determinasi	hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan, Fasilitas, Harga serta Citra Institusi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen
5.	(Iskandarsyah & Utami, 2017) (SCHOLAR)	Pengaruh Harga, Lokasi, serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadra Property	menggunakan alat ukur ialah regresi linear berganda. Pengujian, dan analisis data primer dilakukan dengan menggunakan perangkat SPSS dengan formulasi regresi berganda menurut	Dapat disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh signifikan dari variabel Harga (X_1), Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Serta tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel Lokasi (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y),
6.	(Syahsudarmi, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	Koefisien Determinant (R^2) Uji serta Goodness of Fit (GoF)	Fasilitas yang tersedia di kedai kopi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis serta Kualitas layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis
7.	(Sasmito &	Pengaruh	Analisis regresi	kesimpulannya yaitu

	Rifa'i, 2018) (SCHOLAR)	Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga serta Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien	berganda serta analisis Koefisien determinasi berganda (R ²).	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga serta Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.
8.	(I. Munawir, 2018) (SCHOLAR)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit	Analisis bivariat digunakan, serta uji kai kuadrat (chi square)	Dari hasil penelitian tidak ada hubungan antara tangible dengan kepuasan pasien, dari berbagai teori dikemukakan bahwa aspek tangible merupakan aspek yang berpengaruh kepada kepuasan pasien.
9.	(Kinlock et al., 2017) (DOAJ)	Tingkat ketidakpercayaan medis yang tinggi dikaitkan dengan kualitas hidup yang rendah di antara pria kulit hitam serta kulit putih dengan kanker prostat	analisis data koefisien determinasi	Studi ini memberikan bukti yang menunjukkan hubungan antara ketidakpercayaan medis serta kualitas hidup secara keseluruhan di antara pria kulit hitam serta kulit putih yang didiagnosis serta dirawat karena kanker prostat.
10.	(Fulgara Nova, 2020) (SCHOLAR)	Pengaruh kualitas pelayanan serta kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi	Analisis deskriptif Analisis, Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Regresi Linier Berganda	Secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS.

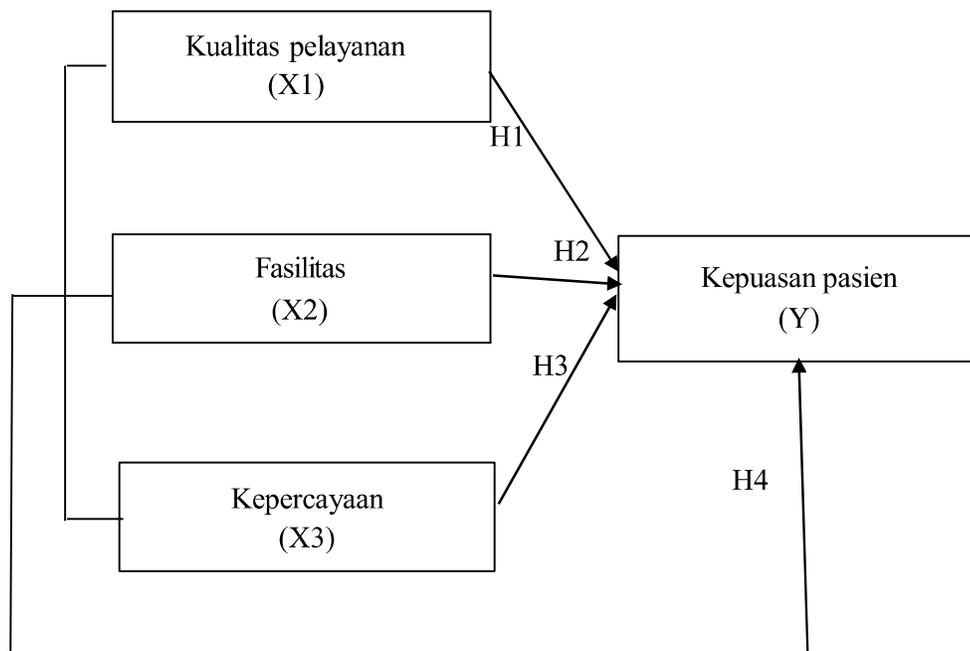
11.	(Sakilah <i>et al.</i> , 2020) (DOAJ)	Perbedaan kualitas pelayanan sebelum serta sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene-	variabel uji dilakukan analisis komparatif menggunakan uji statistik McNemar	Hasil analisis variabel yang diteliti diketahui bahwa terdapat perbedaan sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene. Ketika sebuah Puskesmas telah terakreditasi, Puskesmas akan terus berupaya menjaga kualitas pelayanan yang dimilikinya, termasuk kualitas staf Puskesmas
12.	(Lukiyana & Arsinta, 2018) (SCHOLAR)	Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien	analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (Partial Least Square) 3.0. PLS (Partial Least Square)	Pelayanan Tenaga Administrasi, Kualitas Kerja Tenaga Medis, Kepercayaan Pasien signifikan memoderasi Kualitas Kerja Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien BPJS.
13.	(Astuti <i>et al.</i> , 2019) (DOAJ)	Kepuasan perawatan intrapartum di tiga tingkat fasilitas kesehatan di Jakarta	Menggunakan kuesioner karakteristik responden; Kuesioner Harapan Melahirkan (versi bahasa Indonesia); kuesioner dukungan sosial, yang merupakan modifikasi dari Sistem Dukungan Pascapersalinan dan Kuesioner Koping Keluarga versi bahasa Indonesia	Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ibu bersalin di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I adalah harapan persalinan, Sedangkan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan di fasilitas kesehatan tingkat II (OR 16,547) dan III (OR 56,202) adalah dukungan sosial.

14.	(Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018) (SINTA)	Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas	teknik pemodelan, teknik pemetaan konsep, teknik statistik (pengambilan sampel, statistik deskriptif, distribusi peluang, statistik inferensial, analisis regresi, serta yang lain), teknik pengambilan keputusan, teknik optimasi, teknik analisis kinerja, teknik analisis perilaku, teknik analisis ergonomi	MAF merupakan ilmu pengetahuan, program serta tindakan untuk mengelola Fasilitas bisa fungsinya masih tetap bisa direalisasikan dengan baik, ekonomis, efisien serta efektif; serta sesuai dengan prinsip sustainability (lingkungan, sosial, ekonomi)
15.	(Djamaludin & Arifiyanti, 2017) (SCHOLAR)	Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska	dianalisis secara deskriptif	Tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan faktor kehandalan (reliability) , berdasarkan faktor jaminan/kepastian (assurance) dapat dikategorikan baik , fisik/berwujud (tangible) pasien merasa puas faktor perhatian/empati (emphaty) bahwa sebagian besar pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien.

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut W Sujarweni, 2019, (hal. 62) kerangka mental ialah model (citra) sebagai konsep tentang hubungan antar variabel serta berbagai faktor lainnya. Kerangka ideologis pada dasarnya diturunkan dari referensi serta konsep yang sesuai dengan masalah penelitian, serta hipotesis yang dihasilkan dalam bentuk diagram alur.

Berdasarkan pelayanan dan kelembagaan berdampak pada kepuasan pasien di Puskesmas Sei Langkai. Latar Belakang kualitas pelayanan serta pemikiran di atas, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah.



Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

2.4. Hipotesis

Menurut (Adinovi & Alexandro, 2021) Hipotesis penelitian masih terbukti secara empiris oleh kegiatan penelitian ilmiah. Dengan kata lain, Hipotesisnya masih dugaan sementara bisa benar atau salah. Maka hipotesis diadvokasi dalam penelitian berikut dibawah ini:

1. H1 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
2. H2 : Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
3. H3 : Diduga Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.
4. H4 : Diduga Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sei Langkai.