BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

1) Manajemen Kualitas

Mutu pelayanan merupakan usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu buat penuhi harapan pelanggan. Semacam yang diungkapkan oleh Kasmir(2017, hlm. 47) kalau mutu pelayanan merupakan aksi ataupun perbuatan seseorang ataupun organisasi bertujuan buat membagikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Kepuasan tersebut pastinya bisa terbentuk apabila harapan pelanggan terpenuhi.

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016, hlm. 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

2) Manajemen Harga

Harga menjadi salah satu bagian yang sangatlah penting di dunia bisnis, karena harga menjadi alat tukar dalam melakukan sebuah transaksi.Harga merupakan salah satu faktor persaingan yang digunakan perusahaan untuk menjual produknya. Harga terhadap produk atau jasa banyak mempengaruhi persepsi, kualitas, kepuasan dan nilai jasa.Hal itu disebabkan jasa tidak berwujud dan sering sulit dinilai sebelum terjadinya pembelian.Harga menjadi suatu bagian yang sangat penting dalam dunia bisnis, karena harga merupakan suatu alat tukar dalam melakukan sebuah transaksi.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:197) mengatakan bahwa "Price is the amount of moneycustomers must pay to obtain the product". Definisi itulah menyatakan memang harga menjadi faktor yang sangat penting di suatu perusahaan. Selain itu, harga juga suatu alat yang nantinya akan di proses dalam pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen.

3) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2020, hlm. 19). Oleh karena itu, kepuasan konsumen ini merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara umum.

Seperti yang diungkapkan oleh Sunyoto (2019, hlm. 140) bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan di mana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Hal tersebut karena apabila konsumen puas, ia akan membeli kembali atau memberikan rekomendasi pada calon pelanggan lainnya.

Sedangkan menurut Kotler & Amstrong (2018, hlm. 39) kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Dengan demikian kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri. Apabila pelanggan tidak puas dengan kinerja produk, dampak ketidakpuasan akan langsung akan terjadi. Hal tersebut juga berpotensi membuat perusahaan kehilangan kemampuannya untuk membangun citra merek. Kepuasan atau ketidakpuasan pada tahap ini secara signifikan dapat mempengaruhi loyalitas merek dan tentunya berujung pada loyalitas pelanggan.

2. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada penelitian sebelumnya yang terkait dengan permasalahan kualitas layanan rumah sakit. Berikut adalah penelitian tersebut antara lain:

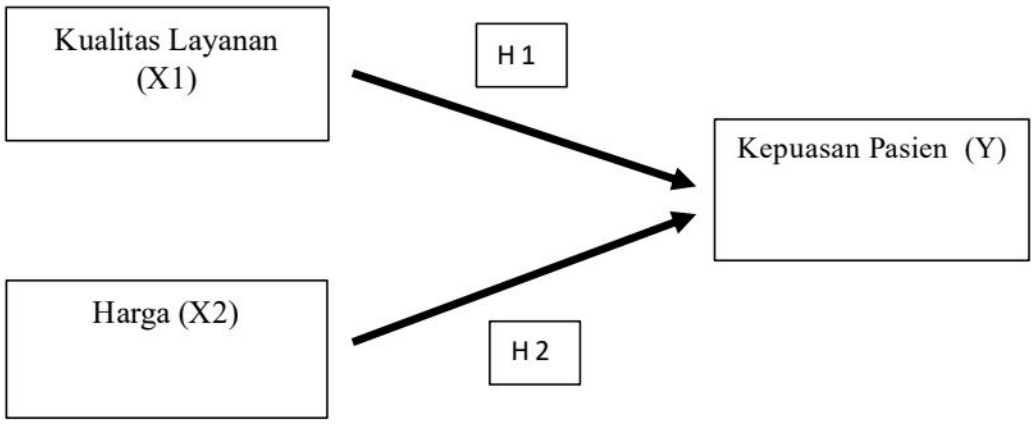
Maulia, Matondang, dan Ginting (2013) dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL) dengan menggunakan metode servqual, penulis melakukan perhitungan nilai rata-rata dari dimensi skor analisis, dari 93 orang jumlah sample responden yang populasinya berasal dari pasien rawat inap di rumah sakit pada 4-15 oktober 2010 didapatkan hasil penelitian dari setiap dimensidimensi di urutkan berdasarkan gap skor negative yaitu Empati memiliki gap skor sebesar -0,9, Kehandalan sebesar -0,86, Ketanggapan dan Jaminan sama- sama gap skomya -0,7 serta tampilan fisik sebesar -0,6. Adapun skor Index of Patients Satisfaction sebesar 40,756 %. Sebagai saran untuk meningkatkan mutu pelayanan dari rumah sakit agar focus untuk memperbaiki semua dimensi dengan prioritas berurutan mulai dari Empati, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Tampilan Fisik.

(Nina & Yuliani, 2018) dengan judul Peningkatan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara", Dalam industri kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi berhubungan dengan kehidupan seseorang. Setiap institusi kesehatan saling bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan dapat bersaing. melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan. Hasil analisis house of quality QFD merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan pelatihan dan seminar kesehatan, menjaga hubungan baik dengan pasien, pembinaan moral dengan pendekatan agama, memperbaiki fasilitas fisik. mengganti dan menambah peralatan yang rusak,

perawatan alat medis secara teratur, penambahan jasa cleaning service dan membuat papan informasi yang dipajang di Puskesmas.

(Yuda Supriyanto et al., 2012) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumas Sakit Kariadi Semarang". Penelitian ini dengan tujuan untuk Analisa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan, yang dilakukan di RS Kariadi Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner dengan Teknik sampling. Teknis Analisa yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Kariadi Semarang. Hasil analisis menunjukkan bahwa antara variable kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variable kepuasan konsumen, baik secara individu maupun Bersama. Besarnya R Square adalah 0,836 hal ini berarti bahwa 83,6% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variable bebas kualitas pelayanan, harga dan fasilitas. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variable-variabel lain diluar penelitian.

3. Kerangka Pikir



Gambar kerangka pike

Keterangan :

1. Variabel Bebas (X) Variabel bebas yaitu variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat atau disebut juga sebagai variabel yang mempengaruhi nilai variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas yang terdapat pada penelitian ini yaitu beban kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2).
2. Variabel Terikat (Y) Variabel terikat yaitu variabel yang nilainya tergantung dan dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kinerja pegawai (Y).

4. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara berdasarkan norma-norma terkait fenomena-fenomena atau kasus penelitian dan akan diuji dengan suatu metode atau statistika yang tepat.(AB Purwanto, n.d.)

1. Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016, hlm. 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

H1: Kualitas Layanan signifikan terhadap Kepuasan Pasien

2. Harga (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:197) mengatakan bahwa “Price is the amount of moneycustomers must pay to obtain the product”. Definisi itulah

menyatakan memang harga menjadi faktor yang sangat penting di suatu perusahaan. Selain itu, harga juga suatu alat yang nantinya akan di proses dalam pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen.

H2: Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien