

Model Matematis Pembandingan Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Yang Dirasakan Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Yani Prihati

Fakultas Ilmu Komputer Universitas AKI

Abstract

Customer's satisfaction and dissatisfaction basically are the difference between expectations and perceived performance. Customer's satisfaction means that the performance of a service is at least equal to what is expected. Basically, it is subjective because it focuses on customer response. But for the sake of measuring the quality of service, providers need a procedure to measure how high the level of customer's satisfaction is. Measurement process is conducted by mathematical model showing adjustment level, that is the ratio between service performance score which may give satisfaction to customer and customer's need score. The adjustment level will determine the priority of the increasing factors that influence the customer's satisfaction. In order the customer's satisfaction can be measured and determined more structurally, mathematical models need to be developed accordingly.

Key words: Customer's satisfaction, mathematical models, adjustment level.

Pendahuluan

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan pada dasarnya merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Pelanggan yang tidak puas, biasanya akan berpindah ke penyedia jasa pesaing, sehingga menyebabkan penurunan jumlah pelanggan dan berarti akan menurunkan pendapatan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan bersifat subjektif karena berfokus pada tanggapan pelanggan tetapi untuk kepentingan

pengukuran mutu pelayanan, penyedia memerlukan suatu prosedur untuk bisa mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Proses pengukuran dimulai dengan menentukan siapa yang menjadi pelanggan, lalu dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Dari sinilah dapat diketahui apakah penyedia jasa sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan.

Agar kepuasan pelanggan bisa diukur dan ditentukan dengan lebih terstruktur, perlu

kembangkan model matematis yang sesuai. Bertitik tolak pada hal tersebut di atas, diambil judul penelitian “*Model matematis perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan.*”

Perumusan Masalah

Bagaimana mengembangkan model matematis perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan?

Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan, dalam penelitian ini akan digunakan studi kasus pada sebuah rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan, khususnya di tempat pendaftaran pasien.

Jasa Pelayanan

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Karakteristik jasa adalah *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *variability* (bervariasi) dan *perishability* (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung pada suatu situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan keinginan pelanggan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien atau keluarganya sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Ukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan dimensi mutu pelayanan meliputi:

- a. *Keamanan*. Keamanan adalah bebas dari bahaya, resiko atau kerugian dan meliputi keamanan fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan
- b. *Kenyamanan*. Kenyamanan adalah sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan serta fasilitas yang disediakan meliputi kenyamanan fisik, mental dan lingkungan
- c. *Hubungan interpersonal*. Hubungan interpersonal adalah terjalinnya komunikasi efektif yaitu pemberitahuan kepada para konsumen dalam bahasa yang bisa dipahami, mendengarkan suara konsumen, menyesuaikan bahasa kepada konsumen yang berbeda, menjelaskan perihal *service* atau jasa yang ditawarkan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul akan diatasi.
- d. *Kompetensi petugas*. Kompetensi petugas adalah hasil dari pengetahuan, ketrampilan dan sikap petugas yang dilakukan dengan kesungguhan hati.

Model Matematis

Model matematis (*mathematical model*) adalah pernyataan matematis tentang proses, atau konsep yang dinyatakan dengan variabel-variabel dan sekumpulan persamaan atau pertidaksamaan yang

menjelaskan hubungan antar variabel tersebut. Model matematis digunakan untuk :

- 1) menemukan pemecahan optimal perencanaan atau masalah keputusan;
- 2) menjelaskan masalah sebab-akibat (*what-if*)
- 3) menjelaskan pengertian hubungan input dan output
- 4) mencoba menggunakan data dari masa lalu agar memiliki makna

Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian dua variabel yang disimbolkan dengan X dan Y, X merupakan tingkat kinerja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Model yang digunakan adalah :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = Skor penilaian kinerja
 Y_i = Skor tingkat kepentingan pelanggan

Dari model tersebut dapat ditentukan:

1. Bila $T_{ki} < 100\%$ maka berarti bahwa untuk suatu variabel, skor penilaian kinerja lebih kecil dari pada skor tingkat kepentingan.

Dengan kata lain, pelanggan belum merasa puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan belum sebanding dengan tingkat kepentingan.

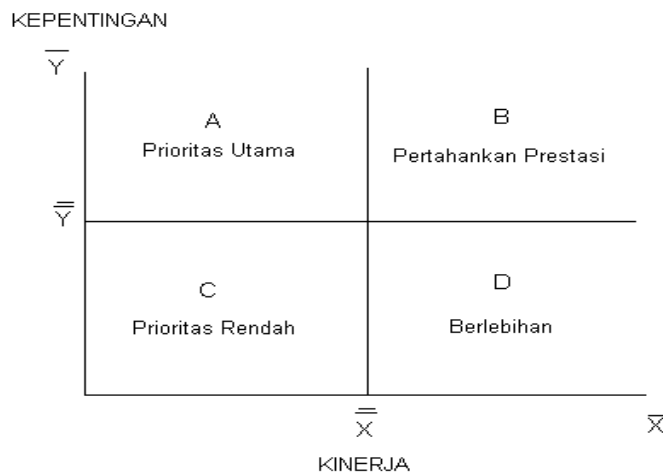
2. Bila $T_{ki} = 100\%$ maka berarti bahwa untuk suatu variabel, skor penilaian kinerja sama dengan skor tingkat kepentingan. Dengan kata lain, pelanggan merasa puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan telah sebanding dengan tingkat kepentingan.
3. Bila $T_{ki} > 100\%$ maka berarti bahwa untuk suatu variabel, skor penilaian kinerja lebih besar dari pada skor tingkat kepentingan. Dengan kata lain, pelanggan merasa sangat puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan lebih dari tingkat kepentingan.

Diagram Kartesius

Diagram kartesius yang digunakan dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus

pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) . Empat bagian tersebut adalah:

- a. Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan. Dianggap penting dan memuaskan.
- c. Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kinerja (Sumbu X) dan Kepentingan (Sumbu Y)

Untuk menggambar diagram Kartesius, harus dihitung terlebih dahulu :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{j.n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{j.n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan

n = Jumlah responden

j = Banyak variabel pada faktor ke-i

Rumus selanjutnya adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata penilaian kinerja untuk seluruh faktor

$\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan untuk seluruh faktor

K = Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Faktor-faktor Yang Diamati

Telah dijelaskan dalam batasan masalah bahwa untuk membatasi pembahasan, dalam penelitian ini akan digunakan studi kasus pada sebuah rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan, khususnya di tempat pendaftaran pasien.

Faktor-faktor yang akan diamati adalah:

1. Keamanan meliputi :
 - a. Keamanan di ruang tunggu
 - b. Keamanan saat mendaftar
 - c. Keamanan saat masuk rumah sakit
2. Kenyamanan meliputi :
 - a. Kenyamanan saat mendaftar
 - b. Kenyamanan tempat duduk
 - c. Kebersihan di ruang tunggu
 - d. Kebersihan lingkungan
 - e. Kenyamanan udara di ruang tinggi
 - f. Kenyamanan dengan adanya televisi
3. Kompetensi Petugas :
 - a. Pelayanan yang tepat dan cepat
 - b. Pelayanan yang sopan dan ramah
4. Hubungan Interpersonal:
 - a. Kejelasan petugas dalam memberikan informasi
 - b. Kemampuan berbahasa petugas

Untuk masing-masing faktor, ditentukan skor untuk tanggapan kepentingan adalah:

Tabel 1. Tabel Skor Tanggapan Kepentingan

TANGGAPAN KEPENTINGAN	SKOR
Sangat Penting	3
Penting	2

Tidak Penting	1
---------------	---

Untuk masing-masing faktor, ditentukan skor untuk tanggapan kinerja adalah:

Tabel 2. Tabel Skor Tanggapan Kinerja

TANGGAPAN KEPENTINGAN	SKOR
Sangat Baik atau Sangat Puas	3
Baik atau Puas	2
Tidak Baik atau Tidak Puas	1

Simulasi Hasil Penelitian

Berikut ini disajikan simulasi hasil penelitian dimana jumlah responden adalah 100 orang. Pada setiap tabel, besaran *Bobot* diperoleh dengan cara mengalikan banyak responden yang menjawab dikalikan skor untuk pilihan jawaban tersebut. Sebagai contoh pada Tabel 3, bobot untuk keamanan di ruang tunggu, diperoleh dengan cara : $2 \times 3 + 98 \times 2 + 0 \times 1 = 202$

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Keamanan

NO	VARIABEL	SANGAT BAIK	BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
1	Keamanan di ruang tunggu	2	98	0	202
2	Keamanan saat mendaftar	5	95	0	205
3	Keamanan saat masuk rumah sakit	6	94	0	206

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Keamanan

NO	VARIABEL	SANGAT PENTING	PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
1	Keamanan di ruang tunggu	83	17	0	283
2	Keamanan saat mendaftar	90	10	0	290
3	Keamanan saat masuk rumah sakit	79	20	1	278

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kenyamanan

NO	VARIABEL	SANGAT BAIK	BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
1	Kenyamanan udara di ruang tunggu	3	73	24	179
2	Kenyamanan saat mendaftar	0	42	58	142
3	Kenyamanan tempat duduk	0	39	61	139

4	Kenyamanan dengan adanya televisi	10	79	11	199
5	Kebersihan di ruang tunggu	15	77	8	207
6	Kebersihan lingkungan	2	82	16	186

Tabel 6. Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Kenyamanan

NO	VARIABEL	SANGAT PENTING	PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
1	Kenyamanan udara di ruang tunggu	81	16	3	278
2	Kenyamanan saat mendaftar	63	37	0	263
3	Kenyamanan tempat duduk	78	22	0	278
4	Kenyamanan dengan adanya televisi	81	18	1	280
5	Kebersihan di ruang tunggu	87	11	2	285
6	Kebersihan lingkungan	42	47	11	231

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kompetensi Petugas

NO	VARIABEL	SANGAT BAIK	BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
1	Kejelasan dlm memberikan informasi	7	81	12	195
2	Kemampuan berbahasa	12	85	3	209

Tabel 8. Penilaian Responden Terhadap Kepentingan Kompetensi Petugas

NO	VARIABEL	SANGAT PENTING	PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
1	Kejelasan dlm memberikan informasi	80	18	2	278
2	Kemampuan berbahasa	89	10	1	288

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hubungan Interpersonal

NO	VARIABEL	SANGAT BAIK	BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
1	Pelayanan yang tepat dan cepat	14	81	5	209
2	Pelayanan yang sopan dan ramah	11	87	2	209

Berdasarkan data di Tabel 3 sampai dengan Tabel 9, kemudian dihitung tingkat kesesuaian responden (T_{ki}) untuk setiap variabel dengan rumus:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Hasilnya disajikan dalam Tabel 10.

Tabel 10. Penghitungan Tingkat Kesesuaian (T_{ki}) Untuk Setiap Variabel

NO	FAKTOR	VARIABEL	SKOR KINERJA (X)	SKOR KEPENTINGAN (Y)	TINGKAT KESESUAIAN (T_{ki})
1	Keamanan	Keamanan di ruang tunggu	202	283	71,38 %
2		Keamanan saat mendaftar	205	290	70,69 %
3		Keamanan saat masuk rumah sakit	206	270	76,30 %
4	Kenyamanan	Kenyamanan udara di ruang tunggu	179	278	64,39 %
5		Kenyamanan saat mendaftar	142	263	54,00 %
6		Kenyamanan tempat duduk	139	278	50,00 %
7		Kenyamanan dgn adanya televisi	199	280	71,07 %
8		Kebersihan di ruang tunggu	207	285	72,63 %
9		Kebersihan lingkungan	186	231	80,52 %
10	Kompetensi Petugas	Kejelasan dlm memberikan informasi	195	278	70,14 %
11		Kemampuan berbahasa	209	288	72,57 %
12	Hubungan Interpersonal	Pelayanan yang tepat dan cepat	209	289	72,32 %
13		Pelayanan yang sopan dan ramah	209	289	72,32 %

Berikutnya, menentukan tingkat kesesuaian untuk setiap faktor. Hasil perhitungan disajikan dalam Tabel 11.

Tabel 11. Penghitungan Tingkat Kesesuaian (T_{ki}) Untuk Setiap Faktor

NO	FAKTOR	VARIABEL	SKOR KINERJA (X)	SKOR KEPENTINGAN (Y)	TINGKAT KESESUAIAN (T_{ki})
1	Keamanan	Keamanan di ruang tunggu	202	283	72,72 %
2		Keamanan saat mendaftar	205	290	
3		Keamanan saat masuk rumah sakit	206	270	
4	Kenyamanan	Kenyamanan udara di ruang tunggu	179	278	65,14 %
5		Kenyamanan saat mendaftar	142	263	
6		Kenyamanan tempat duduk	139	278	
7		Kenyamanan dgn adanya televisi	199	280	
8		Kebersihan di ruang tunggu	207	285	
9		Kebersihan lingkungan	186	231	
10	Kompetensi Petugas	Kejelasan dlm memberikan informasi	195	278	71,38 %
11		Kemampuan berbahasa	209	288	
12	Hubungan	Pelayanan yang tepat dan cepat	209	289	72,32 %
13	Interpersonal	Pelayanan yang sopan dan ramah	209	289	

Untuk menggambar diagram Kartesius, harus dihitung terlebih dahulu rata-rata X dan Y untuk tiap variabel. Hasil Perhitungan disajikan dalam Tabel 12.

Tabel 12. Penghitungan Rata-rata X dan Rata-rata Y Tiap Variabel

NO	FAKTOR	VARIABEL	SKOR KINERJA (X)	SKOR KEPENTINGAN (Y)	RATA-RATA X	RATA-RATA Y
1	Keamanan	Keamanan di ruang tunggu	202	283	2,02	2,83
2		Keamanan saat mendaftar	205	290	2,05	2,90
3		Keamanan saat masuk rumah sakit	206	270	2,06	2,70
4	Kenyamanan	Kenyamanan udara di ruang tunggu	179	278	1,79	2,78
5		Kenyamanan saat mendaftar	142	263	1,42	2,63
6		Kenyamanan tempat duduk	139	278	1,39	2,78
7		Kenyamanan dgn adanya televisi	199	280	1,99	2,80
8		Kebersihan di ruang tunggu	207	285	2,07	2,85
9		Kebersihan lingkungan	186	231	1,86	2,31

NO	FAKTOR	VARIABEL	SKOR KINERJA (X)	SKOR KEPENTINGAN (Y)	RATA-RATA X	RATA-RATA Y
10	Kompetensi Petugas	Kejelasan dlm memberikan informasi	195	278	1,95	2,78
11		Kemampuan berbahasa	209	288	2,09	2,88
12	Hubungan Interpersonal	Pelayanan yg tepat & cepat	209	289	2,09	2,89
13		Pelayanan yg sopan & ramah	209	289	2,09	2,89

Berikutnya, harus dihitung rata-rata X dan rata-rata Y untuk tiap faktor dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{j.n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{j.n}$$

Hasil perhitungan disajikan dalam Tabel 13.

Tabel 13. Penghitungan Rata-rata X dan Rata-rata Y Tiap Faktor

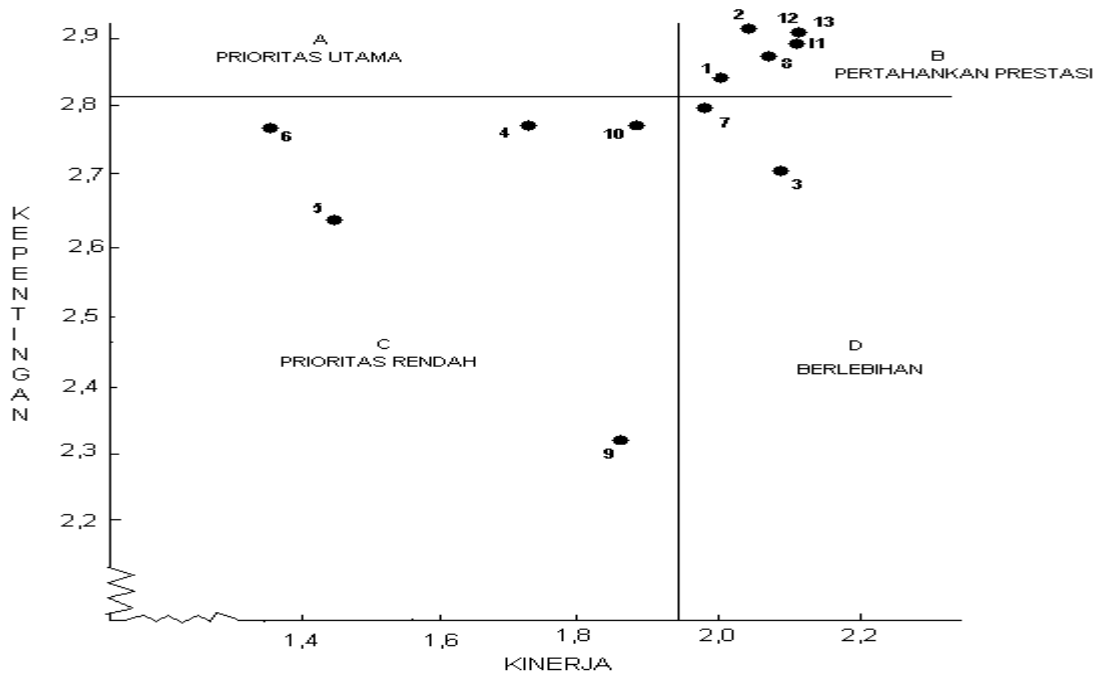
NO	FAKTOR	VARIABEL	SKOR KINERJA (X)	SKOR KEPENTINGAN (Y)	RATA-RATA X	RATA-RATA Y
1	Keamanan	Keamanan di ruang tunggu	202	283	2,04	2,81
2		Keamanan saat mendaftar	205	290		
3		Keamanan saat masuk rumah sakit	206	270		
4	Kenyamanan	Kenyamanan udara di ruang tunggu	179	278	1,75	2,69
5		Kenyamanan saat mendaftar	142	263		
6		Kenyamanan tempat duduk	139	278		
7		Kenyamanan dng adanya televisi	199	280		
8		Kebersihan di ruang tunggu	207	285		
9		Kebersihan lingkungan	186	231		
10	Kompetensi Petugas	Kejelasan dlm memberikan informasi	195	278	2,02	2,83
11		Kemampuan berbahasa	209	288		
12	Hubungan Interpersonal	Pelayanan yg tepat & cepat	209	289	2,09	2,89
13		Pelayanan yg sopan & ramah	209	289		

Berdasar hasil perhitungan pada Tabel 13 kemudian dihitung:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} = \frac{2,04 + 1,75 + 2,02 + 2,09}{4} = 1,98$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} = \frac{2,81 + 2,69 + 2,83 + 2,89}{4} = 2,81$$

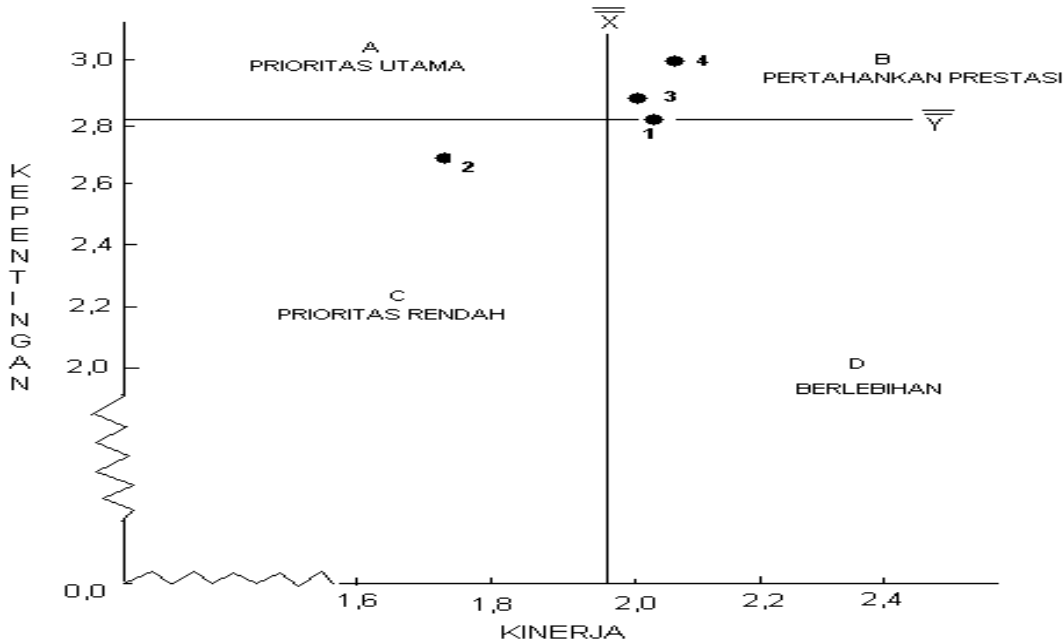
Diagram Kartesius untuk setiap variabel adalah:



Keterangan : Nomor titik sesuai dengan nomor pada Tabel 11

Gambar 2. Diagram Kartesius Untuk Setiap Variabel

Diagram Kartesius untuk masing-masing faktor disajikan dalam Gambar 3.



Keterangan : 1. Keamanan, 2. Kenyamanan, 3. Kompetensi Petugas, 4. Hubungan Interpersonal

Gambar 3. Diagram Kartesius Untuk Setiap Faktor

Pembahasan

Tingkat Kesesuaian

Di awal telah dijelaskan bahwa tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian menunjukkan perbandingan skor penilaian kinerja dan skor tingkat kepentingan pelanggan.

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa secara umum, tingkat kesesuaian yang terendah adalah 50% pada variabel kenyamanan tempat duduk dan tertinggi adalah 80,52% pada variabel kebersihan lingkungan.

Untuk faktor keamanan, tingkat kesesuaian terendah adalah 70,69% pada variabel keamanan saat mendaftar dan tertinggi adalah 76,30% pada variabel keamanan saat

masuk rumah sakit. Ini berarti bahwa variabel keamanan saat mendaftar sudah bisa memenuhi 70,69 % kepuasan pelanggan sedangkan variabel keamanan saat masuk rumah sakit sudah bisa memenuhi 76,30% kepuasan pelanggan.

Untuk faktor kenyamanan, tingkat kesesuaian terendah adalah 50,00% (yang berarti sudah bisa memenuhi 50,00% kepuasan pelanggan) pada variabel kenyamanan tempat duduk dan tertinggi adalah 80,52% (yang berarti sudah bisa memenuhi 80,52% kepuasan pelanggan) pada variabel kebersihan lingkungan.

Untuk faktor kompetensi petugas, tingkat kesesuaian terendah adalah 70,14% (yang berarti sudah bisa memenuhi 70,14% kepuasan pelanggan) pada variabel kejelasan dalam memberikan informasi dan tertinggi

adalah 72,57% (yang berarti sudah bisa memenuhi 72,57% kepuasan pelanggan) pada variabel kemampuan berbahasa.

Untuk faktor hubungan interpersonal, tingkat kesesuaian kedua variabel adalah sama yaitu 72,32% (yang berarti sudah bisa memenuhi 72,32% kepuasan pelanggan).

Dari Tabel 11 dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian untuk faktor keamanan adalah 72,72% (yang berarti sudah bisa memenuhi 72,72% kepuasan pelanggan), untuk faktor kenyamanan adalah 65,14 % (yang berarti sudah bisa memenuhi 65,14% kepuasan pelanggan), untuk faktor kompetensi petugas adalah 71,38 % (yang berarti sudah bisa memenuhi 71,38% kepuasan pelanggan) dan untuk faktor hubungan interpersonal adalah 72,32 % (yang berarti sudah bisa memenuhi 72,32% kepuasan pelanggan)

Informasi tingkat kesesuaian dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan perencanaan, aspek-aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan maupun yang perlu dipertahankan.

Diagram Kartesius

Diagram Kartesius untuk masing-masing variabel disajikan pada Gambar 2.

Daerah B (pertahankan prestasi) adalah daerah dimana tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja juga tinggi. Dengan kata lain, daerah ini menggambarkan variabel-variabel dimana pelanggan telah merasa puas. Dari

gambar ini terlihat, terdapat beberapa variabel yang berada dalam daerah B yang berarti untuk variabel-variabel ini, pasien telah merasa puas yaitu variabel *keamanan di ruang tunggu, keamanan saat mendaftar, kebersihan di ruang tunggu, kemampuan berbahasa, pelayanan yang tepat dan cepat, pelayanan yang sopan dan ramah.*

Daerah C (prioritas rendah) adalah daerah dimana tingkat kepentingan rendah dan kinerja juga rendah. Jadi, daerah ini menggambarkan variabel yang dinilai kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlalu mempengaruhi kepuasan mereka sehingga pelanggan tidak menuntut kinerja yang tinggi. Terdapat beberapa variabel yang berada dalam kategori C yaitu variabel *kenyamanan udara di ruang tunggu, kenyamanan saat mendaftar, kenyamanan tempat duduk, kebersihan lingkungan dan kejelasan dalam memberikan informasi.*

Daerah D (berlebihan) adalah daerah dimana tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kinerja tinggi. Jadi, daerah ini menggambarkan variabel-variabel yang dinilai pelanggan kurang penting dan tidak terlalu mempengaruhi kepuasan mereka tetapi kinerja yang ditunjukkan justru tinggi. Terdapat beberapa variabel yang berada dalam daerah D yaitu *keamanan saat masuk rumah sakit dan kenyamanan dengan adanya televisi.*

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan dimensi mutu pelayanan yang meliputi keamanan, kenyamanan, hubungan interpersonal dan kompetensi petugas.
2. Kepuasan pelanggan bersifat subjektif tetapi dapat dikembangkan suatu model matematis untuk menentukan tingkatannya
3. Model matematis yang digunakan untuk menentukantingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian dan diagram kartesius.
4. Tingkat kesesuaian akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
5. Diagram kartesius dibagi mennjadi empat daerah yang menunjukkan faktor-faktor

yang termasuk kategori priorotas utama (daerah A), pertahankan prestasi (daerah B), prioritas rendah (daerah C) dan berlebihan (daerah D).

Daftar Pustaka

- Supranto Johanes, *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta 2001
- Azrul Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1996
- Ibrahim Buddy, *Total Quality Manajemen*, Djambatan, Jakarta, 2000
- <http://www.answers.com/topic/mathematical-model>