

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:
Lala Try Astuti
NIM: 12511244006

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

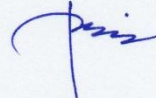
Lala Try Astuti

NIM. 12511244006

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, Maret 2016

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Boga,



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si.
NIP. 19770131 200212 2 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Badraningsih L., M. Kes.
NIP. 19600625 198601 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lala Try Astuti

NIM : 12511244006

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dan Kualitas
Makanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen
Latifa Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Maret 2016

Yang menyatakan,



Lala Try Astuti

NIM. 12511244006


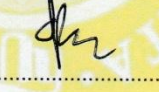

HALAMAN PENGESAHAN
Tugas Akhir Skripsi

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

Disusun oleh:
Lala Try Astuti
NIM. 12511244006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 1 April 2016

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Badraningsih, L. M.Kes. Ketua Penguji/Pembimbing		01/04/2016
Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd Sekretaris		01/04/2016
Dewi Eka Murniati, MM Penguji		01/04/2016

Yogyakarta, April 2016
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

MOTTO

"Bertanyalah kepada orang yang berpengetahuan jika kamu tidak mengetahui"

(QS. An Nahl: 43)

"Setelah kesulitan ada kemudahan" *(QS. Al Insyiroh, 6)*

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang pada diri mereka."

(QS. Ar-Ra'd:11)

"Kesuksesan adalah menikmati keberhasilan yang kita capai" *(Johanes Lim)*

"Allah selalu bersama orang-orang yang sabar"

"Mengapa lelah? Sementara Tuhan selalu menyemangati dengan Hayya `ala Falah, bahwa jarak kemenangan hanya berkisar antara kening dan sajadah"

"Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani, yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit"

"Disaat semua yang aku lihat baik perlahan memburuk, aku hanya bisa percaya bahwa setelah hujan akan ada pelangi"

"Jika itu buruk dan amat buruk, jadikanlah dia pelajaran berharga. Seperti air sungai yang mengalir, dia tidak pernah menyesal kemanapun sungai bermuara.

Dia cukup memastikan, sekitarnya basah, subur, bermanfaat hingga penghabisan. Soal endingnya akan dimana, itu urusan Tuhan"

(Tere Liye)

"Jika anda bersungguh-sungguh berusaha, maka anda akan mendapatkan hasil yang sempurna pula"

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tak terhingga karya ini saya persembahkan kepada:

“Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada saya, dan selalu menjadi tempat curahan hati paling nyaman”

“Babe Slamet Sujati dan Ibu Siti Aisyah yang tak pernah berhenti memberikan dukungan, doa, dan fasilitas yang sangat memadai untuk saya agar dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.”

“Ibu Badraningsih Lastariwati, M.Kes selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberi masukan-masukan dan memberi semangat agar tidak cepat putus asa untuk terus mencoba.”

“Kakak- Kakakku yang hebat, Beki Siagawati, S.Gz, Arief Sungaindi, S,Psi, Afif Rahman, S,Si, MT yang selalu memberikan masukan dan kritikan serta ide cemerlangnya.”

“ Dua jagoan kecilku Muhammad dan Ibrahim yang selalu membuat rasa lelah ini hilang dengan canda tawanya”

“Kangmas Parit Tri Laksono, S,Pd yang selalu mencoba untuk hadir di jarak 150KM untuk memberikan semangat dan hangatnya kasih sayangnya”

“Sahabat kecilku Prasiwi Wulandari, A.Md.Keb yang selalu membantu dalam setiap kesulitan dan slalu hadir untuk berbagi kekonyolannya”

“Sahabat Tipex Whyntut & Ipe yang slalu memberikan masukan,arahan, canda tawa, warna dalam hidupku, tetaplah menjadi sahabat terbaikku”

“Teman-teman Pendidikan Teknik Boga S1 NR 2012 yang selalu memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung selama penyelesaian skripsi ini”

“Almamater PTBB UNY tercinta yang memberikan fasilitas untuk penyelesaian tugas akhir skripsi ini”

“Karyawan dan keluarga besar Rumah Sakit Queen Latifa, yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menjalankan penelitian hingga tersusunnya skripsi ini”

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN
PADA PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

Oleh:
Lala Try Astuti
NIM. 12511244006

ABSTRAK

Penelitian bertujuan: 1) mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, serta waktu pelayanan di RS Queen Latifa. 2) mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan meliputi gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, bahan dan alat yang digunakan di RS Queen Latifa.

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasinya pasien rawat inap bulan Februari- Maret 2016 di RS Queen Latifa 150 orang. Teknik pengambilan sampel *random sampling* jumlah 100 orang. Metode pengumpulan data angket tertutup. Uji validitas instrumen menggunakan validitas isi, uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan nilai kinerja 0,900 dan harapan 0,873. Teknik analisis data deskriptif kuantitatif dan diagram kartesius.

Hasil penelitian: 1) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan mendapatkan hasil puas. 2) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan mendapatkan hasil sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, pelayanan makanan, kualitas makanan, Rumah Sakit Queen Latifa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul "Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta" dapat disusun sesuai dengan harapan dan tepat waktu. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan beberapa pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Badraningsih L., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan TAS.
2. Sutriyati Purwanti, M.Si. selaku validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Dr. Badraningsih L., M.Kes., Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd dan Dewi Eka Murniati, MM selaku Ketua Penguji, Sekretaris, dan Penguji yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS.
4. Dr. Mutiara Nugraheni M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan proposal hingga selesainya TAS.
5. Dr. Moch Bruri Triyono selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan TAS.

6. Dr. Hj. Niken Nawangsih, M.Kes. selaku Direktur Utama Rumah Sakit Queen Latifa yang telah memberi ijin dalam pelaksanaan TAS.
7. Para Ahli Gizi dan Staf Rumah Sakit Queen Latifa yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian TAS.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan TAS.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan TAS ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Maret 2016

Penulis,

Lala Try Astuti

NIM. 12511244006

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Kepuasan Konsumen	10
2. Makanan Rumah Sakit	18
3. Pelayanan	20
4. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	26
5. Kualitas Produk Makanan	29
6. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Makanan	32
B. Hasil Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Pikir	33
D. Pertanyaan Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
E. Teknik dan Instrumen Penelitian	42
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Data	54
B. Karakteristik Responden	54

C. Analisis Data	56
D. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Implikasi	74
C. Keterbatasan Penelitian	75
D. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. Kisi- kisi Instrumen Penelitian	45
Tabel 2. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta Berdasar Kinerja dan Harapan	48
Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban	49
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 6. Hasil Uji Deskriptif Kenyataan/ Kinerja Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa	57
Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif Kenyataan/ Kinerja Terhadap Kualitas Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa	57
Tabel 8. Hasil Uji Deskriptif Haapan Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa.....	58
Tabel 9. Hasil Uji Deskriptif Harapan Terhadap Kualitas Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa	59
Tabel 10. Rata-Rata Nilai Kinerja Dan Harapan	60
Tabel 11. Pernyataan yang Menempati Kuadran A	62
Tabel 12. Pernyataan yang Menempati Kuadran B	64
Tabel 13. Pernyataan yang Menempati Kuadran C	65
Tabel 14. Pernyataan yang Menempati Kuadran D.....	66

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. Diagram Alir Kerangka Pikir	35
Gambar 2. Bagian-bagian Dalam Diagram Kartesius.....	52
Gambar 3. Diagram Kartesius Hasl Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan	61

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Observasi	81
Lampiran 2. Surat Balasan Observasi.....	82
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	83
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian	85
Lampiran 5. Surat Permohonan Kesiapan Uji Validitas	87
Lampiran 6. Surat Pernyataan Validasi Instrumen	88
Lampiran 7. Hasil Validasi instrumen Penelitian TAS	89
Lampiran 8. Instrumen Penelitian.....	90
Lampiran 9. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	94
Lampiran 10. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan	95
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	96
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan	100
Lampiran 13. Rangkuman Uji Validitas Kinerja dan Harapan	103
Lampiran 14. Data Penelitian Kenyataan	104
Lampiran 15. Data Penelitian Harapan	107
Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap makhluk hidup khususnya manusia tentu memerlukan makanan dan minuman untuk dikonsumsi. Tubuh manusia harus memperoleh cukup makanan untuk memenuhi gizi kebutuhan gizi termasuk kecukupan energi, protein, lemak, vitamin, karbohidrat, mineral dan air guna mempertahankan kelangsungan hidupnya. Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia untuk bertahan hidup, tumbuh dan berkembang. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), maka pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan juga semakin berkembang dan kini setiap manusia jelas menginginkan makanan yang sehat.

Sasaran pembangunan jangka panjang adalah menciptakan kualitas manusia dan kualitas masyarakat yang maju mandiri dalam suasana tentram, sejahtera lahir dan batin. Peningkatan kualitas hidup merupakan upaya untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya. Dengan demikian peningkatan kualitas hidup manusia meliputi pembangunan manusia sebagai insan dan manusia sebagai sumber daya pembangunan. Usaha atau upaya meningkatkan pelayanan masyarakat terutama pelayanan makanan di suatu rumah sakit merupakan salah satu langkah untuk memperbaiki kualitas hidup manusia Indonesia.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranan akan lebih besar dan bersifat

menentukan manakala dalam kegiatan- kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau konsumen. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti mampu memuaskan yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan melebihi yang diberikan pesaing, sedangkan meningkatkan pelanggan berarti perusahaan harus menangkap setiap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya untuk mendapatkan pelanggan baru. Sekali perusahaan mengecewakan konsumen, maka dampaknya tidak hanya ditinggalkan tetapi akan mengungkap kekecewaannya pada konsumen lain (Tatik Suryani, 2008: 1-3). Maka, orientasi kepada konsumen merupakan suatu pedoman yang perlu dipegang oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan atau rumah sakit, dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain: sikap sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian atau SOP, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu, dan memuaskan.

Penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat (Depkes RI, 2003).

Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kegiatan pokok pelayanan gizi. Kegiatan ini akan membantu upaya untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Proses penyembuhan dapat dibantu dengan adanya makanan yang memenuhi syarat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Almatsier, 2006: 13).

Komponen penting dalam kesuksesan penyelenggaraan makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien atau konsumen terhadap penyelenggaraan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Hartwell, 2006: 31). Kualitas pelayanan yang baik yaitu sikap karyawan yang ramah serta tanggap akan keperluan konsumen, memiliki sarana prasarana yang memadai, dan memiliki waktu pelayanan yang tepat waktu. Produk yang akan memuaskan konsumen antara lain produk yang memiliki gizi yang sesuai dengan penyakitnya, rasa yang enak, tekstur yang baik dan menarik, tampilan yang merangsang napsu makan, serta alat dan bahan yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan sudah baik.

Pada pelayanan gizi rumah sakit, petugas penyaji sangat mendapat sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan mempunyai proporsi pelayanan terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain, pelayanan makanan seharusnya mendapat perhatian lebih besar dari manajemen rumah sakit. Bagi sebagian besar pasien, kehadiran, penampilan, sapaan dan perhatian petugas yang menyajikan makanan merupakan sebagian dari pengobatan. Pasien ingin diperlakukan secara manusiawi,

diperhatikan dan dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, disisi lain, terdapat benturan antara harapan pasien dengan petugas (Setianingrum, 2007: 19)

Di dalam perkembangan usaha pelayanan pada rumah sakit terutama pada pelayanan makanan persoalan kualitas produk atau jasa yang bersangkutan akan menentukan berkembang dan tidaknya rumah sakit tersebut. Kualitas *output* baik produk makanan maupun jasa tidak dapat diabaikan. Usaha pelayanan di rumah sakit yang memberikan produk atau pelayanan tanpa memperhatikan kualitas produk atau jasa, sama saja dengan menghilangkan masa depan rumah sakit tersebut.

Dalam upaya mempertahankan kepuasan konsumen, pimpinan ataupun manager rumah sakit harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama. Pada usaha pelayanan makanan dirumah sakit hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan makanan atau produk sebaik mungkin dan sesuai dengan gizi atau diet yang sedang dilakukan oleh pasien.

Konsumen yang baik harus memiliki sifat kritis, waspada dan teliti sebelum memanfaatkan produk atau jasa suatu usaha atau perusahaan, agar apa yang diharapkan dapat terpenuhi dan memuaskan. Dalam hubungannya dengan hal tersebut maka konsumen harus mencari dan mendapatkan informasi serta bukti yang dapat dipertanggung jawabkan.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa yang beralamatkan di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta, berawal dari status Balai

Pengobatan dan Rumah bersalin 24 jam yang berdiri sejak tahun 2001 yang semula di kelola oleh bidan praktek 24 jam beserta praktek dokter umum pagi dan sore hari. Seiring dengan perjalanan dan tuntutan masyarakat, kini rumah bersalin dan balai pengobatan Queen Latifa sudah dapat meningkatkan status menjadi Rumah Sakit Umum dengan Surat Izin Dinas Kesehatan No. 503/4838/DKS/2009 tanggal 30 Desember 2009. Berbagai tantangan dan ujian yang dilewati merupakan pelajaran yang sangat berharga, sehingga dalam perjalanan selama 14 tahun Queen Latifa tumbuh semakin mantap, dan mutu layanan selalu ditingkatkan. Alasan dipilihnya Rumah Sakit Queen Latifa sebagai tempat penelitian karena Rumah Sakit Queen Latifa ini merupakan rumah sakit yang kini sedang berkembang dan banyak dikunjungi oleh beberapa pasien baik pasien KIA maupun umum, khususnya untuk wilayah Sleman barat, sehingga rumah sakit ini membutuhkan bantuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan dan kualitas makanan supaya rumah sakit dapat tetap memberikan pelayanan yang sempurna serta tetap berkembang dengan memuaskan pasien.

Usaha-usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan makanan di setiap rumah sakit mempunyai wujud pelaksanaan yang berbeda-beda antara rumah sakit satu dengan yang lainnya. Ini disebabkan perbedaan antara kepemilikan sumberdaya, kebijakan dan terutama karyawan atau personal yang melayani atau yang berhubungan langsung dengan konsumen. Sering juga terjadi apa yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang dihasilkan atau diberikan oleh pihak rumah sakit. Setiap rumah sakit pasti akan memberikan pelayanan yang

terbaik, namun apabila harapan konsumen lebih besar dari kinerja rumah sakit maka akan terjadi ketidakpuasan konsumen yang akan berdampak negatif untuk perusahaan atau rumah sakit tersebut. Sebaliknya apabila harapan sama dengan atau kurang dari kinerja pelayanan rumah sakit maka akan terjadi keadaan dimana konsumen atau pasien merasa puas.

Didalam menilai produk atau jasa, konsumen akan berusaha untuk membandingkan harapan dan pengalaman mereka terhadap jasa maupun barang yang telah diterima. Penilaian konsumen terhadap kualitas tersebut dipengaruhi baik oleh proses pelayanan, proses produksi maupun hasil dari pelayanan atau jasa dan produk barang yang diterima oleh konsumen pada pelayanan dan kualitas produk makanan.

Tujuan kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan adalah untuk membuat konsumen akan kembali lagi pada perusahaan atau rumah sakit tersebut. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (J. Supranto, 2011: 2).

Dengan adanya pokok pikiran yang telah dipaparkan di atas, maka timbul pertanyaan pada penulis sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas produk makanan pada konsumen pasien rawat inap di Rumah Queen Latifa Yogyakarta. Untuk itu penulis ingin meneliti tentang "Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta" yang beralamatkan di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen merupakan suatu topik yang sangat menarik dalam perilaku konsumen yang mempengaruhi konsumen dalam pembelian suatu barang atau jasa. Kepuasan konsumen menjadi bagian dari evaluasi pada tahap purna beli dan orientasi bagi manager dan konsumen, terutama karena didukung adanya persaingan. Keadaan tersebut mengharuskan suatu perusahaan khususnya Rumah Sakit Queen Latifa untuk menyadari bahwa suatu produk harus dapat bersaing dalam layanan dan kualitas yang akan memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen atau pasien.

Rumah Sakit Queen Latifa merupakan usaha yang memberikan pelayanan kesehatan yang di dalamnya terdapat pula suatu layanan yaitu pelayanan makanan. Penelitian kali ini penulis memfokuskan pada pelayanan makanan pasien rawat inap. Alasan mengapa dipilihnya pasien rawat inap karena pada Rumah Sakit Queen Latifa hanya menyediakan makan untuk pasien yang menginap saja. Tingkat kepuasan konsumen sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa yang diberikan. Produk dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Dari latar belakang dan uraian diatas maka timbul permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan belum diketahui.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan belum diketahui.

3. Pengaruh tingkat persaingan perusahaan Queen Latifa dengan perusahaan lain belum diketahui.
4. Faktor- faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Queen Latifa belum diketahui.

C. Batasan Masalah

Kepuasan konsumen pasien rawat inap pada pelayanan dan kualitas dalam penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa peneliti batasi pada masalah- masalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan makanan, meliputi kepuasan terhadap sikap karyawan, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap pada kualitas produk makanan, meliputi produk makanan yang disajikan kepada pasien mengenai kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan.

D. Rumusan Masalah

Dari pemaparan hal- hal diatas dan dari judul yang telah diajukan, maka masalah dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan meliputi: sikap karyawan, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap pada kualitas produk makanan meliputi : gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan masalah kepuasan pasien rawat inap terhadap penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa, tujuannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, serta waktu pelayanan di Rumah Sakit Queen Latifa.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan yang meliputi gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa.

F. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dilakukannya penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa, untuk mendapatkan pelayanan dan produk makanan yang maksimal.
2. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan masukan dan informasi bagi masyarakat atau konsumen untuk mendapatkan pelayanan dan kualitas produk makanan yang baik.
3. Sebagai bahan informasi untuk penelitian- penelitian lebih lanjut yang relevan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Kepuasan konsumen

Kepuasan dalam kamus besar Bahasa Indonesia mengandung arti: perihal yang bersifat puas; kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Menurut (Oliver, dalam buku J. Supranto, 2011: 233) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Kotler (2003 : 138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi, tolak ukur, serta evaluasi dari konsumen dimana konsumen membandingkan perbedaan antara hasil produk yang didapatkan dengan harapan dari konsumen.

Konsumen menurut Philip Kotler (2000 : 87) dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Menurut Basu Swastha (2000: 12) konsumen mempunyai arti sebagai individu-individu

yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangganya. Pelanggan adalah orang/instansi/lembaga yang membeli barang-barang atau jasa secara rutin atau berulang-ulang. Dari pengertian di atas, konsumen atau pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Pengertian konsumen menurut Nasution (2001: 13) adalah (a) pemakai atau pengguna barang atau jasa dengan tujuan memproduksi barang atau jasa lain, atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial) (b) pemakai atau pengguna barang dan jasa untuk memenuhi diri sendiri, keluarga atau rumah tangga (tujuan non komersial). Berdasarkan tujuan pembeliannya, konsumen terbagi menjadi dua kelompok, yaitu konsumen akhir (individual dan konsumen organisasional (konsumen industrial, konsumen antara, konsumen bisnis). Konsumen akhir terdiri atas individu dan rumah tangga yang tujuan pembeliannya adalah untuk memenuhi kebutuhan sendiri atau untuk dikonsumsi. Sedangkan konsumen organisasional terdiri atas organisasi, pemakai industri, pedagang dan lembaga non profit yang tujuan pembeliannya adalah untuk keperluan bisnis (memperoleh laba) atau meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Pada penelitian ini yang dimaksud konsumen adalah pasien, Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BAB_II.pdf). Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, seringkali pasien

menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya (<http://www.wikipedia.org/wiki/pasien>). Jadi konsumen atau pasien adalah orang yang berkuasa mempergunakan kedudukannya, sebagai raja untuk menentukan pilihannya, untuk kesejahteraan diri sendiri dan keluarga.

Dengan demikian, maka kepuasan konsumen ini dapat disimpulkan sebagai suatu evaluasi setelah konsumsi dimana konsumen merasa senang (puas) atau tidak senang (tidak puas) terhadap barang atau jasa yang telah diterimanya apakah sesuai dengan harapannya. Konsumen akan membandingkan manfaat dengan pengorbanan yang dilakukannya, yaitu dimana antara kebutuhan atau permintaan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi atau tidak.

Tingkat kepuasan merupakan salah satu faktor yang menentukan perusahaan apakah akan berkembang atau tidak dalam jangka waktu yang panjang. Ini tidak berarti bahwa perusahaan harus memaksimalkan kepuasan konsumen, tetapi perusahaan harus mendapatkan laba dengan cara memberikan kepuasan konsumen. Seperti konsep pemasaran yang diungkapkan oleh Kotler pada buku J. Supranto, (2011), yang menyatakan bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi atau bisnis terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya. Konsep pemasaran ini sebaiknya dilakukan didalam menjalankan suatu produksi untuk mendapatkan kepuasan bagi orang yang telah mengkonsumsi produknya.

Konsep tersebut sangat baik diterapkan dalam menjalankan suatu perusahaan manufaktur. Hal ini dikarenakan dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan dan ketidakpuasan seorang konsumen dapat diukur dengan adanya pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan yang berbeda-beda, yaitu antara lain :

1. Kebutuhan

Kebutuhan manusia adalah keadaan merasa tidak memiliki kepuasan dasar. Manusia membutuhkan makanan, pakaian atau sandang, perlindungan, keamanan, harga diri dan beberapa hal lain untuk bisa hidup. Kebutuhan memotivasi manusia untuk bertindak. Kebutuhan yang memerlukan pemuasan inilah yang menjadi dorongan bagi seseorang untuk membeli suatu barang maupun jasa. Semakin terbatasnya kemampuan yang dimiliki, misalnya dalam hal dana, makin berhati-hati pula seseorang dalam menimbang dan menganalisis, sebelum memutuskan produk atau jasa mana yang layak dibelinya untuk menciptakan kepuasan yang tertinggi.

2. Keinginan

Keinginan adalah hasrat akan pemuas tertentu dari kebutuhan yang merupakan sebuah proses lanjutan dari adanya suatu kebutuhan. Keinginan manusia merupakan pola kebutuhan manusia yang dibentuk oleh kebudayaan dan kepribadian individu. Keinginan dapat disebut juga sebagai selera dari sekelompok masyarakat tertentu dengan kelompok manusia yang lain terhadap suatu jenis kebutuhan tertentu.

3. Harapan

Konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standart atau acuan serta pedoman untuk minilai suatu produk atau jasa tertentu. Dalam konteks kepuasan konsumen, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya, ini didasarkan atas pandangan bahwa harapan merupakan standar ideal. Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan konsumen meliputi keinginan pribadi, pengalaman pembelian terdahulu, rekomendasi dari mulut ke mulut, janji dan informasi pemasar (iklan) serta perusahaan saingannya.

Menurut Olson dan Dover yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2002: 61), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Harapan- harapan konsumen ini dari waktu ke waktu jelas akan berbeda, hal ini disebabkan karena kemajuan IPTEK yang kian pesat, sehingga banyak sekali informasi-informasi yang konsumen dapatkan lalu

para konsumen tentu akan memiliki harapan yang lebih baik dan lebih baik lagi, serta memiliki selera yang tinggi. Hal ini tentu akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan proses psikologis yang terjadi pada tahap evaluasi setelah membeli suatu barang atau jasa. Secara psikologis bagi konsumen merasa menyenangkan apabila mendapatkan manfaat yang dicari dari produk atau jasa yang dikonsumsinya. Konsumen juga merasakan hal yang tidak menyenangkan apabila terdapat ketidakpuasan dan membawa dampak negatif bagi bisnis yang menjual produk atau jasa tersebut. Dalam konsep kepuasan terdapat 5 elemen, yaitu:

1. Expectation (pengharapan)

Hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebenarnya telah diawali selama tahap pra pembelian, yaitu ketika konsumen menyusun harapan atau kepercayaan terhadap apa yang akan diterima konsumen dari produk atau jasa yang dibelinya. Harapan ini akan terus muncul sampai tahap purna beli, terutama ketika konsumen mengkonsumsi produk atau jasa.

2. Performance (pengerjaan)

Selama kegiatan konsumen, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen.

3. Comparison (perbandingan)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi hasil aktual diperbandingkan konsumen.

4. Confirmation atau Disconfirmation (ketegasan atau ketidaktegasan)

Perbandingan ini menghasilkan penegasan dari harapan konsumen (ketika harapan sama dengan kinerja) atau tidak adanya penegasan harapan (ketika kinerja lebih besar atau lebih kecil dari harapan).

5. Discrepancy (perbedaan)

Jika tingkat hasil produk tidak sama, pengukuran ketidaksesuaian menunjukkan perbedaan satu sama lain. Disconfirmation yang negatif menunjukkan hasil aktual produk ada dibawah tingkat yang diharapkan, semakin besar ketidaksesuaian terjadi, maka semakin besar ketidakpuasan konsumen.

Konsep kepuasan tersebut diatas menunjukkan tahapan- tahapan penilaian yang dilalui konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa, dimana konsumen sebelum mempergunakan produk atau jasa telah menyusun harapan- harapan yang akan diperolehnya. Apabila harapan sama dengan hasil produk atau hasil produk lebih dari harapan yang telah disusun konsumen, maka akan timbul penilaian yang positif, dan sebaliknya apabila tingkat hasil produk tidak sama tau hasil produk dibawah tingkat yang diharapkan maka akan timbul penilaian yang negatif dari konsumen.

Proses psikologis selama purna beli dalam kenyataannya begitu rumit. Untuk konsumen yang belum berpengalaman akan mempunyai ketidakpastian harapan. Dalam hal ini penggunaan produk atau jasa untuk pertama kalinya merupakan informasi bagi konsumen. Ketidakpuasan lebih kecil terjadi dibandingkan dengan konsumen yang telah berpengalaman dalam mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.

Harapan-harapan konsumen yang berbeda terhadap kinerja perusahaan yaitu konsumen mengharapkan kepuasan dari produk atau jasa, yang mana konsumen telah mengeluarkan biaya dan usaha yang telah dilakukannya. Konsumen mengharap pihak perusahaan menciptakan kinerja yang memuaskan konsumen, yaitu kinerja yang sesuai harapan konsumen. Pada intinya harapan- harapan yang berbeda mempunyai tujuan yang sama, yaitu konsumen ingin memperoleh kepuasan terhadap barang atau jasa yang telah dipilih dan dibelinya.

Banyak peneliti memandang penilaian kepuasan adalah evaluasi subjektif dari perbedaan harapan dan output, namun ada pula yang menyatakan bahwa konsumen menggunakan evaluasi kinerja produk dan jasa secara objektif. Menurut J. Supranto (2011: 224) penilaian kepuasan konsumen mempunyai 3 faktor, yaitu :

- a. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat.
- b. Proses pengukuran secara normatif.
- c. Instrumen dan teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

Rumah Sakit Queen Latifa telah banyak memiliki pelanggan ataupun konsumen yang disebut pasien dalam setiap rumah sakit. Tentunya setiap konsumen mempunyai penilaian tersendiri tentang kepuasan produk dan jasa yang telah diperoleh di Rumah Sakit Queen Latifa, baik penilaian positif maupun negatif. Penilaian kepuasan yang disebutkan diatas menjelaskan bahwa konsumen akan merasa puas apabila kinerja dari rumah sakit sesuai

dengan harapannya, dan konsumen merasa tidak puas apabila kinerja rumah sakit tidak sesuai dengan harapannya.

Konsumen akan merasa puas apabila pelayanan serta produk makanan yang didapatkan itu baik, serta memiliki kualitas yang baik pula dan dapat diandalkan. Dalam upaya mempertahankan kepuasan konsumen, pimpinan atau manager harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan pimpinan juga harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki, jadi jaminan mutu kualitas menjadi prioritas utama.

2. Makanan Rumah Sakit

Makanan merupakan substansi yang diambil tubuh untuk memberikan nutrisi. Nutrien atau zat-zat gizi merupakan substansi biokimia yang digunakan tubuh dan harus diperoleh dengan jumlah yang adekuat dari makanan yang kita makan (Andry Hartono, 2004:3). Umumnya makanan diambil tubuh lewat mulut, dicernakan dan diserap dalam saluran cerna untuk kemudian menjalani proses metabolisme. Setiap makanan mengandung zat gizi dengan jenis dan jumlah yang berbeda satu sama lain. Tidak ada satu pun makanan yang tidak mengandung nutrisi atau zat gizi.

Penyelenggaraan makanan Rumah Sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien. Penyelenggaraan makanan rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik jumlah yang sesuai dengan kebutuhan serta pelayanan yang layak dan

memadai bagi pasien yang membutuhkan serta untuk menyediakan makanan yang bernilai gizi, berkualitas, aman dan jumlah sesuai kebutuhan pelanggan serta pelayanan yang memadai.

Dalam rumah sakit terdapat beberapa istilah lain yang berhubungan dengan gizi seperti diet rumah sakit, perencanaan makan, status gizi, nutrien enteral dan parenteral. Definisi diet menurut (Andry Hartono, 2004:3) adalah pengaturan jumlah dan jenis makanan yang dimakan setiap hari agar seseorang tetap sehat.

Di rumah sakit terdapat pula pedoman diet tersendiri yang akan memberikan rekomendasi yang lebih spesifik mengenai cara makan yang bertujuan bukan hanya untuk meningkatkan atau mempertahankan status gizi pasien, tetapi juga untuk mencegah permasalahan lain seperti diare akibat intoleransi terhadap jenis makanan tertentu. Tujuan selanjutnya pada diet rumah sakit adalah untuk meningkatkan atau mempertahankan daya tahan tubuh dalam menghadapi penyakit/ cidera, khususnya infeksi, dan membantu kesembuhan pasien dari penyakit/ cideranya dengan memperbaiki jaringan yang aus atau rusak serta memulihkan keseimbangan dalam tubuh (homeostatis). Dengan memperhatikan tujuan diet tersebut, rumah sakit umumnya akan menyediakan :

- a. Makanan dengan kandungan nutrien yang baik dan seimbang menurut keadaan penyakit dan status gizi masing- masing pasien.
- b. Makanan dengan tekstur dan konsistensi yang sesuai menurut kondisi gastrointestinal dan penyakit masing- masing pasien.

- c. Makanan yang mudah dicerna dan tidak merangsang, seperti misalnya tidak mengandung bahan yang bisa menimbulkan intoleransi (laktosa, gluten), tidak mengandung bahan yang menimbulkan gas (durian, nangka, lalapan/ sayuran mentah), tidak mengandung bahan yang lengket (ketan, dodol), dan tidak terlalu pedas, manis, asin atau berminyak serta tidak terlalu panas atau dingin.
- d. Makanan yang bebas unsur aditif berbahaya (pengawet, pewarna, dll). Makanan alami yang segar jauh lebih baik daripada makanan yang diawetkan atau dikalengkan.
- e. Makanan dengan penampilan dan citarasa yang menarik untuk menggugah selera makan pasien yang umumnya terganggu oleh penyakit dan kondisi indra pengecap/ pembauanya. (Andry Hartono, 2004:7)

Makanan rumah sakit dapat dikatakan baik apabila makanan yang disediakan sudah memenuhi syarat diet pasien. Hal ini dapat membantu meningkatkan status gizi dan membantu kesembuhan pasien. Jadi dalam rumah sakit sangat dibutuhkan seorang ahli gizi untuk penyusunan menu makanan untuk pasien sesuai dengan diet penyakit yang sedang dideritanya.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut J. Suprpto, (2011: 227) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Jadi pelayanan adalah

proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung, aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Keunggulan suatu jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan jasa tersebut. Philip Kohler,1994 dalam buku (J. Supranto, 2011:229) membagi bermacam- macam jasa sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni, disini hanya terdiri barang berwujud, seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.
2. Barang berwujud yang disertai jasa, di sini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya : produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual)
3. Campuran, di sini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya : restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, di sini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan atau barang pelengkap. Contohnya: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka, namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan

majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni, di sini hanya terdiri dari jasa saja. Contohnya jasa menjaga bayi, psikoterapi).

Usaha jasa pada rumah sakit termasuk dalam macam- macam jasa berupa barang berwujud yang disertai jasa yaitu barang berwujud (produk makanan) yang disertai dengan satu atau lebih jasa (pelayanan dan service) untuk mempertinggi daya tarik konsumen.

Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi atau karyawan. Berikut ini merupakan pelayanan yang diperlukan oleh manusia atau konsumen:

1. Sikap karyawan

Dalam suatu rumah sakit atau suatu perusahaan seharusnya memiliki karyawan yang baik, terutama baik dalam sikap. Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun, ramah tamah merupakan suatu penghargaan terhadap orang lain. Seseorang yang memiliki sopan santun pasti akan dihargai oleh orang lain, dan sebaliknya, orang yang tidak memiliki sopan santun maka akan kurang dihormati di dalam masyarakat. Begitu pula dalam suatu pelayanan pada suatu perusahaan, seorang karyawan juga harus memiliki sikap sopan santun dan ramah tamah, agar orang yang dilayani merasa nyaman dan puas. Kesopanan tidak terbatas hanya pada perilaku saja, melainkan dengan bertegur sapa pula. Seorang

tamu akan merasa puas apabila ditegur sapa terlebih dahulu oleh petugas yang menyakan kepentingannya, kemudian diberikan arahan atau petunjuk yang benar.

Keramahtamahan dapat ditandai melalui cara berbicara yang wajar, dalam arti tidak dibuat- buat cara bicarannya. Berbicarannya cukup jelas dan tidak menimbulkan keraguan. Pembicaraan disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka. Bahasa yang digunakan sopan dan benar. Murah senyum terhadap konsumen juga merupakan hal yang penting, serta menerima tamu dengan keramahtamahan. Apabila pelayanan dapat dilakukan oleh karyawan seperti halnya diatas, maka konsumen pasti akan merasa puas dengan pelayanannya.

Sikap karyawan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen adalah sikap yang mempunyai nilai positif dimana karyawan memberikan pelayanan yang baik dan dapat mempertanggungjawabkan atas tugas yang diberikan kepadanya. Ketidak puasan konsumen terhadap pelayanan banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- a. Kurang atau tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani semauanya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan atau semestinya.

- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih, (*over-lapping*) atau tercecernya suatu tugas tanpa ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual" jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

2. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan hal penting juga setelah peran manusia itu sendiri. Sarana pelayanan yang dimaksud ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas- fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fungsi sarana pelayanan menurut H.A.S Moenir (2001) antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.

- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang- orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana prasarana pada perusahaan khususnya dapur pada rumah sakit merupakan unsur penting dalam menjalankan usahanya. Sarana dapur pada rumah sakit antara lain lahan, bangunan, dapur, laboratorium, peralatan memasak, air, listrik, dll.

3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan sarana yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi konsumen. Fasilitas pelayanan terbagi dalam beberapa bagian, yaitu:

- a. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang- ruang, antara lain:
 - 1) Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti meja pelayanan.
 - 2) Informasi, dilengkapi dengan bahan- bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
 - 3) Ruang dapur untuk memasak yang bersih.
- b. Kereta dorong makanan

Kereta dorong makanan ini untuk mengantarkan makanan kepada pasien, seharusnya yang masih layak pakai, bersih, dan aman digunakan.
- c. Produk makanan

Sebaiknya memberikan produk makanan sebaik mungkin dan tepat waktu. Sesuai dengan diet yang sedang dijalannya, rasa enak, penampilan menarik, tekstur juga sesuai.

d. Alat panggil

Sebaiknya diberikan alat panggil dari pasien untuk disalurkan ke bagian dapur, agar apabila ada komplain ke bagian dapur dapat tersampaikan.

Dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, fasilitas pelayanan harus dapat diusahakan semaksimal mungkin, yaitu ruangan luas, rapi, dan nyaman, lingkungan aman, kebersihan ruangan terjaga, udara yang segar dan sejuk, penerangan cukup, menyediakan produk makanan sebaik mungkin dan tepat waktu.

4. Waktu pelayanan

Aspek waktu juga merupakan hal yang penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Kalau mengkaji masalah waktu, seharusnya pelayanan makanan harus tepat waktu. Misalnya makan pagi juga harus diantarkan pada saat pagi hari berkisar pukul 6.30 – 7.30, makan siang diantar berkisar pukul 11.30- 13.00, makan malam antara pukul 19.00- 19.30 atau sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan pada perusahaan atau rumah sakit tersebut. Hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen, apabila pelayanan makanan ini terlambat maka akan berdampak negatif pada konsumen, tetapi sebaliknya, apabila pelayanan makanan tepat waktu maka konsumen akan merasa puas.

4. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan sangat tergantung pada kualitas dari pelayanan yang dilaksanakan oleh penyedia jasa atau perusahaan. Kualitas adalah sesuatu yang harus dipertahankan oleh perusahaan atau rumah sakit untuk memenuhi kepuasan konsumennya. Kualitas adalah sifat dari penampilan produk atau kinerja 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 dan keinginan konsumen atau belum.

Menurut Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner (2006:115) yang mengemukakan bahwa pelayanan dapat memuaskan orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku pelayanan dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi lima persyaratan pokok, yaitu :

1. Product quality (kualitas produk)
2. Price (harga)
3. Service quality (kualitas pelayanan)
4. Factor situational
5. Factor personal

Untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang baik, seharusnya untuk pimpinan ataupun karyawan harus memiliki sikap seperti di atas. Bersikap yang sopan dan bertingkah laku baik terhadap seluruh konsumen, luwes dalam melayani, serta bertutur kata yang baik dan tepat waktu. Selain faktor- faktor diatas, seorang karyawan seharusnya berpenampilan yang

sopan, rapi, dan menarik, mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang baik.

Menurut Kotler (1994) dalam J. Suprpto (2011: 231) mengidentifikasi lima determinan kualitas dalam jasa, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
2. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. *Confidence* (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. *Empathy* (empati), syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.
5. *Tangible* (berwujud), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Lima determinan kualitas dalam jasa atau pelayanan diatas dapat mencerminkan jasa atau pelayanan di rumah sakit pada pelayanan makanan yang berkualitas yaitu memiliki:

1. *Reliability* (keandalan/ dapat dipercaya) yaitu kemampuan rumah sakit dalam menjamin dan menjaga kepercayaan konsumen terhadap kualitas barang ataupun jasa. Kualitas produk maupun jasa mewajibkan pihak rumah sakit untuk mempunyai standar dengan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan, karena konsumen pasti akan selalu mengharapkan suatu produk dan jasa yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan

konsumen dan sesuai dengan yang dijanjikan oleh rumah sakit yang bersangkutan. Memberikan pelayanan yang ramah dan dapat diandalkan.

2. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu konsumen mengharapkan memperoleh pelayanan yang memuaskan dari rumah sakit. Seperti pelayanan yang tanpa memandang status sosial. Pelayanan dari rumah sakit yang tanggap akan kebutuhan pasien. Menyapa konsumen jika berpapasan.
3. *Confidence* (keyakinan) yaitu pihak rumah sakit seharusnya memberikan kepastian dan jaminan kepada konsumen, misalnya apabila konsumen memiliki kartu berobat yang menggunakan penanggung, contohnya BPJS, Jamkesda, ataupun yang lain juga harus dipastikan bahwa kartu itu dapat digunakan sebagai jaminan. Selain itu keyakinan bisa dilakukan pula dengan komunikasi antara karyawan dan pasien untuk meyakinkan sesuatu.
4. *Empathy* (empati) yaitu konsumen harus memperoleh perhatian secara individual dari karyawan atau petugas rumah sakit, konsumen harus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik mungkin.
5. *Tangible* (berwujud) yaitu tersedianya fasilitas fisik yang baik dan memadai, peralatan yang layak pakai, karyawan yang dapat diandalkan. Terdiri atas ruang untuk konsumen yang nyaman, luas, sejuk, bersih dan rapi dengan penerangan yang cukup. Memiliki produk makanan yang berkualitas.

5. Kualias Produk Makanan

Kualitas berasal dari bahasa Belanda, yaitu *qualitiet* yang berarti mutu, menurut J. Supranto, (2011: 228) 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. Adapun arti kualitas secara umum adalah atribut- atribut atau sifat- sifat tertentu pada suatu produk tersebut dan dapat diukur atau dibandingkan dengan patokan yang ada. Pengertian kualitas bermacam- macam tergantung dari tujuan dan kegunaannya masing-masing. Pada pokoknya kualitas mencerminkan spesifikasi dari suatu barang sehingga kualitas dapat diartikan sebagai ukuran bentuk, berat, daya guna, warna serta karakteristik lain bagi penggunaan suatu produk (Sofyan Assauri, 1980 : 7)

Pengertian produk menurut Herry Acmad Buchory dan Djaslim Saladin (2010: 142) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke satu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Pengertian produk menurut Philip Kotler, yang telah dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2002:448) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke satu pasar untuk memenuhi kegiatan dan kebutuhan. Jadi produk adalah segala sesuatu baik barang maupun jasa yang diproduksi untuk memenuhi kebutuhan manusia yang mencakup semua kemudahan yang diperoleh konsumen.

Berikut klasifikasi produk yang dikemukakan oleh Philip Kotler, yang telah dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2002:451) antara lain:

1. Produk Konsumen

Produk konsumen adalah produk yang dibeli untuk digunakan sendiri oleh pembeli sehingga pembeli dapat dikatakan sebagai konsumen akhir.

Produk konsumen diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Barang convenience adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli oleh konsumen, segera dan dengan usaha yang minim. Contohnya seperti, surat kabar dan mie instan.
- b) Barang shopping adalah barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam proses pemilihan dan pembelian. Contohnya seperti pakaian dan mobil.
- c) Barang khusus adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau indentifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok orang pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya. Contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah.
- d) Barang unsought adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membeli. Contohnya seperti batu nisan dan ensiklopedia.

2. Produk Industri

Produk industri adalah produk yang dilakukan oleh industri yang diolah kembali untuk kemudian dijual dalam bentuk baru maupun bentuk lama ataupun untuk disewakan. Produk industri diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Bahan baku dan suku cadang adalah barang-barang yang sepenuhnya memasuki produk yang dihasilkan. Barang-barang itu terbagi menjadi dua

kelas yaitu bahan mentah dan bahan baku dan suku cadang hasil manufaktur.

- b) Bahan modal adalah barang-barang yang tahan lama yang memudahkan pengembangan dan pengolahan produk akhir. Barang modal meliputi dua kelompok yaitu instalasi dan peralatan.
- c) Perlengkapan dan jasa bisnis adalah barang dan jasa yang tidak tahan lama yang membantu pengembangan atau pengolahan produk akhir.

Kualitas produk makanan adalah makanan yang enak untuk dimakan atau tidak basi, menarik dilihat sehingga merangsang napsu makan. Selain itu *plating* atau proses menata makanan di atas piring atau tempatnya juga mempengaruhi kualitas makanan, karena makanan akan terlihat menarik apabila ditata dengan rapi.

6. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Makanan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya (oliver, 1980, dalam buku J. Supranto, 2011: 233). Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan dapat dirasakan setelah menerima produk tersebut dan melakukan penilaian. Apabila hasil produk di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas dan apabila hasil produk sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila produk melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan ini mempunyai beberapa acuan ataupun referensi dari

penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Judul penelitiannya adalah:

1. Penelitian oleh Ari Fatmawati pada 21 Februari 2011 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Structural Equation Modelling". Penelitian ini mengenai studi kasus yang dilakukan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.
2. Penelitian oleh Siti Saulfah Eka Prihatini pada tahun 1999 dengan judul "Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Produk Busana di Modiste Margaria". Penelitian ini memperoleh hasil bahwa rata-rata konsumen Modiste Margaria merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas produk busananya.
3. Penelitian oleh Diana Sofah pada tahun 1998 dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Lesehan di Malioboro Yogyakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan makanan terhadap kepuasan konsumen pada warung lesehan di Malioboro Yogyakarta.

C. Kerangka Pikir

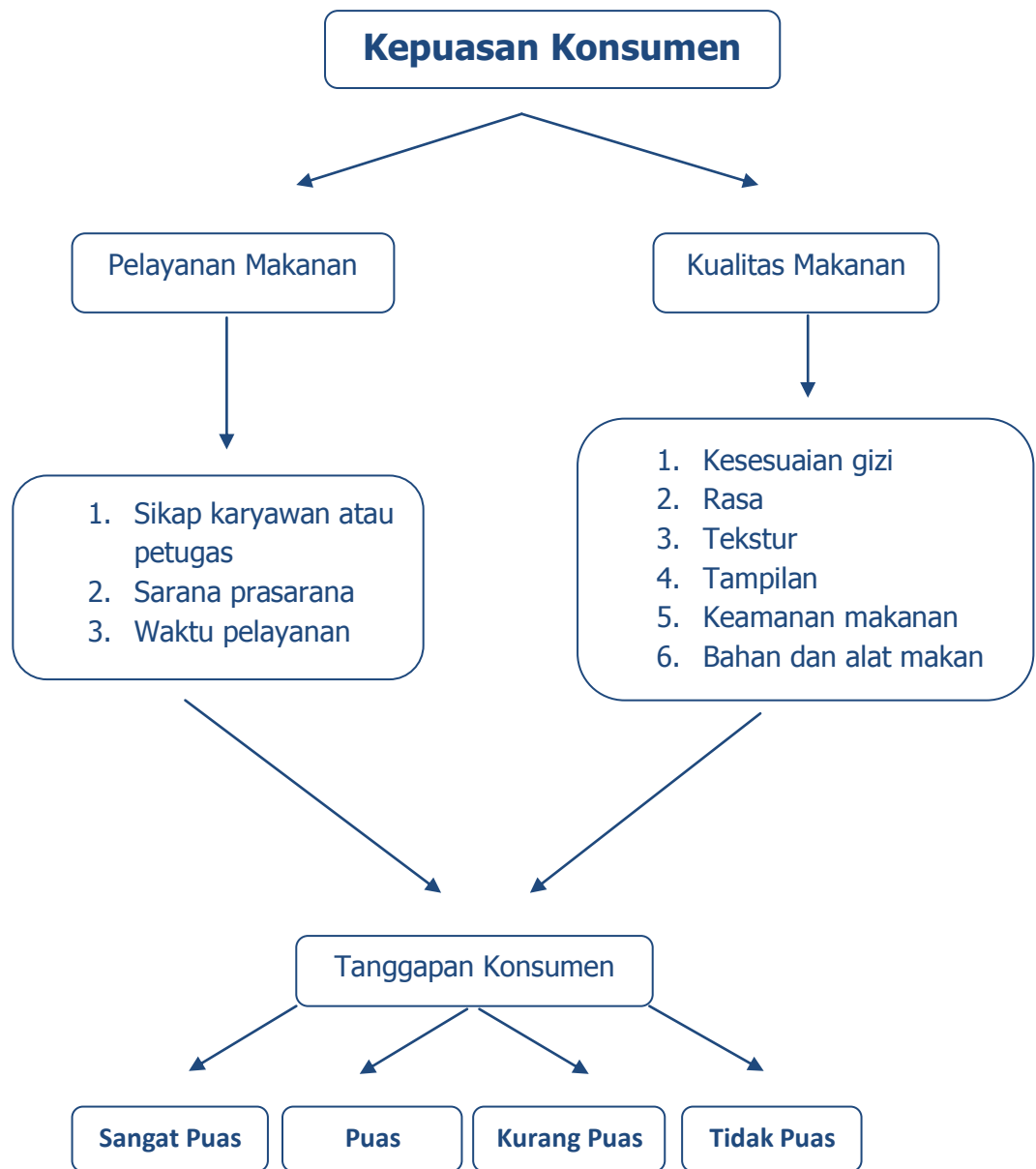
Manusia tidak hanya mengaharap terpenuhinya kebutuhan saja, tetapi lebih dari itu, yaitu kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelayanan yang secara umum diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Akan tetapi, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu

yang diharapkan dengan mutu yang didapatkan atau kinerjanya, sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat/ pelanggan belum maksimal.

Untuk memenuhi tuntutan kepuasan konsumen ada faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, akan ada 2 variabel yang akan diteliti dan dikaji, yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan yang disediakan untuk pasien rawat inap. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan meliputi sikap karyawan atau petugas, sarana prasarana, dan waktu pelayanan. Kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan meliputi kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, serta bahan dan alat makan yang digunakan. Beberapa sub variabel tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan konsumen.

Pelayanan dan kualitas makanan dalam usaha jasa boga merupakan hal yang penting guna untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Pelayanan dan kualitas makanan itu harus dipenuhi karena hal ini dapat meningkatkan jumlah konsumen dan membuat konsumen menjadi pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat membandingkan antara harapan mereka dengan kenyataan atau kinerja yang diterima, sehingga konsumen akan menyatakan sangat puas, puas, kurang puas atau tidak puas.

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan lancar, maka dibuatlah diagram alir kerangka pikir rencana penelitian pada kesempatan kali ini sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Alir Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

Dari uraian diatas telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas produk makanan pada

usaha jasa penyedia makanan di rumah sakit. Berkaitan dengan hal tersebut maka timbul pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan pada Rumah Sakit Queen Latifa?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan pada Rumah Sakit Queen Latifa?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktek penelitian ilmiah, diperlukan suatu desain penelitian. Desain penelitian adalah suatu rencana atau struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa sehingga penelitian dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan peneliti.

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang variabel. Diharapkan pada penelitian ini akan didapatkan suatu informasi yang valid dan pasti sehingga hasil penelitian benar-benar akan mendapatkan kesimpulan yang tepat dan telah teruji kebenarannya.

Suharmi Arikunto (2007:236) mengatakan bahwa metode survei merupakan salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk mengumpulkan data yang luas dan banyak, disamping itu survei merupakan bagian dari deskriptif yang bertujuan untuk mencapai informasi dari suatu keadaan (fenomena) secara mendalam. Menurut Endang Mulyatiningsih (2013: 209), karakteristik khusus penelitian survei adalah kesimpulan hasil penelitian digeneralisasikan atau berlaku untuk seluruh populasi meski data penelitian hanya diperoleh dari sampel (sebagian populasi).

Metode survei digunakan atas pertimbangan bahwa metode ini cukup ekonomis, cepat, menjamin kelulasaan responden untuk menjawab dan

mengumpulkan fakta-fakta lain yang diperlukan serta menjamin kerahasiaan identitas responden sehingga lebih mudah memberikan informasi atau jawaban. Penelitian ini juga bersifat *eksploratif*, dimana penelitian ini untuk memperoleh informasi dan meluruskan kondisi seperti apa adanya. Oleh karena itu penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan kondisi obyek yang ada dan apa yang ditemui di lapangan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di sebuah rumah sakit swasta yaitu Rumah Sakit Queen Latifa yang terletak di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta. Waktu penelitian dilakukan dari Desember 2015- Maret 2016.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Endang Mulyatiningsih, 2013: 9). Menurut Sugiyono (2014: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah semua subyek atau obyek yang dapat berupa sekelompok orang yang dapat digunakan sebagai target dari hasil penelitian.

Populasi penelitian ini adalah konsumen atau pasien pengguna jasa makanan tepatnya pasien rawat inap pada bulan Februari - Maret 2016 di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Ringroad

Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta. Dari data yang ada pada rumah sakit didapatkan data pasien dalam 1 bulan \pm 100- 150 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014: 62). Sampel adalah cuplikan atau bagian dari populasi (Endang Mulyatiningsih, 2013: 10). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*, dikatakan *random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014: 64). Di dalam pengambilan sampelnya peneliti mencampur subyek-subyek di dalam populasi sehingga semua subyek dianggap sama, dengan demikian maka peneliti memberi hak sama terhadap setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel, oleh karena itu hak setiap subyek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek yang dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah para konsumen atau pasien yang menjalani rawat inap pada bulan Februari- Maret 2016 yang telah menggunakan jasa makanan di Rumah Sakit Queen Latifa selama minimal 3 hari sehingga telah menerima pelayanan makanan dan produk makanan lebih dari 4 kali.

Penetapan ukuran sampel tergantung pada karakteristik populasinya. Populasi pada kumpulan benda, darah, sirup, makanan, obat, bahan makanan yang berasal dari sumber yang sama bersifat homogen. Populasi pada manusia cenderung bersifat heterogen dan tersebar mendekati

distribusi normal. Besar sampel dari populasi yang sebarannya berdistribusi normal diambil secara proporsional. Semakin besar jumlah sampel dari jumlah populasinya maka semakin kecil peluang kesalahan kesimpulan hasil penelitian yang akan digeneralisasi. Sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel dari populasinya, maka semakin besar kesalahan kesimpulan hasil penelitian yang akan digeneralisasi. Ukuran sampel yang harus diambil tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu, dan tenaga yang tersedia (Endang Mulyatiningsih, 2013: 17).

Ada beberapa rumus yang dapat digunakan oleh peneliti untuk menentukan jumlah anggota sampel. Sebagai patokan, jika peneliti mempunyai beberapa ratus subjek dalam populasi, mereka dapat menentukan kurang lebih 25-30% dari jumlah subjek tersebut . Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi 100- 150 orang, dan didalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket, sebaiknya subjek sejumlah itu diambil semua (Suharsimi, 2007: 95).

Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Semakin besar sampel (makin besar nilai N = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat (Guilford,dalam buku J.Supranto 2011: 239). Karena itu dalam penelitian ini akan diambil 100 pasien rawat inap yang lebih dari 3 hari sebagai responden untuk obyek penelitian, dan 30 untuk percobaan instrumen dan mengobservasi apakah penelitian bisa lanjut dengan data tersebut.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan dan kualitas produk makanan di Rumah Sakit Queen Latifa yang beralamatkan di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta.

Menurut Endang Mulyatiningsih (2013: 2) variabel adalah sebuah karakteristik yang terdapat pada individu atau benda yang menunjukkan adanya perbedaan (variasi) nilai atau kondisi yang dimiliki. Dalam penelitian ini mempunyai dua variabel yang diteliti, yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan yang perlu didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan kepuasan konsumen terhadap pelayanan sangat tergantung pada kualitas dari pelayanan yang dilaksanakan oleh penyedia jasa atau perusahaan dengan memperhatikan faktor sikap karyawan, sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan, dan waktu pelayanan.

2. Kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan

Kualitas produk makanan adalah yang diproses dengan baik dan hasil produksi sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Konsumen merasa puas dengan produk makanan apabila produk makanan tersebut mempunyai kualitas atau mutu yang baik, konsumen akan memberi penilaian terhadap produk makanan pada proses produksi dan makanannya. Sedangkan

konsumen akan merasa kurang puas apabila kualitas produk kurang bermutu dan tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan produk makanan ini yang akan diteliti pada faktor kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan dalam penyelenggaraan makanan.

E. Teknik dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kuantitatif. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari konsumen berupa jawaban- jawaban terhadap pertanyaan kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini digunakan sebagai upaya pembuktian kebenaran data yang dibuat, maka diperlukan data-data yang dapat mendukungnya, sehingga dapat diperlukan pengumpulan data melalui teknik dan metode tertentu. Adapun yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan yang sudah disiapkan secara sistematis kepada responden. Digunakannya kuesioner ini sebagai antisipasi pemborosan waktu, tenaga yang banyak, sehingga dengan kuesioner akan lebih efektif. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner terbuka untuk identifikasi diri konsumen dan kuesioner tertutup untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner. Dilihat dari penelitian ini menggunakan skala

bertingkat (*rating-scale*) yaitu sebuah pertanyaan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan. Kuesioner ini digunakan untuk mengungkapkan fakta-fakta tentang kepuasan onsumen di Rumah Sakit Queen Latifa yang beralamatkan di Jl. Ringroad Barat Nogotirto Gamping Sleman Yogyakarta. Jawaban kuesioner sudah ada, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

b. Interview (wawancara)

Teknik pengumpulan data selanjutnya dengan teknik interview, yaitu dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada sebagian responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian dan yang dianggap dapat memberikan data serta informasi yang sesuai. Dalam penelitian ini menggunakan interview terpimpin yaitu interview yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederet pertanyaan lengkap dan terperinci kepada konsumen pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa.

c. Dokumentasi

Teknik ini dimanfaatkan untuk memperoleh data sekunder yang telah tersedia di rumah sakit tersebut terutama yang berkaitan dengan makanan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dari variabel pelayanan dibagi menjadi beberapa pertanyaan dan dari variabel kualitas produk juga dibagi kedalam beberapa pertanyaan. Dalam pembuatan instrumen diperlukan langkah-langkah yang diteliti dan benar agar dapat memperoleh data yang memenuhi syarat dan

dapat mewakili obyek penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket yang dipergunakan untuk menjangkau data dalam penelitian ini dikembangkan sesuai oleh peneliti dibantu oleh dosen pembimbing berdasarkan konsep teori yang telah ditetapkan. Angket yang digunakan adalah angket dengan skala *likert (rating-scale)* yang telah dimodifikasi dengan menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP), keempat penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberikan diberikan bobot 4
- b. Jawaban puas diberikan bobot 3
- c. Jawaban tidak puas diberikan bobot 2
- d. Jawaban sangat tidak puas diberikan bobot 1

Penyusunan instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan

Instrumen kepuasan konsumen pada pelayanan makanan disusun berdasarkan indikator- indikator sebagai berikut : sikap karyawan, sarana prasarana, dan waktu pelayanan.

- b. Kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan

Instrumen kepuasan konsumen pada kualitas makanan berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut: kesesuaian gizi, rasa makanan, penampilan makanan, tekstur makanan, bahan dan alat yang digunakan.

Kisi-kisi instrumen dibuat yang berguna sebagai dasar dalam pembuatan instrumen sehingga pernyataan yang dibuat tidak keluar dari sub variabel yang sudah ditentukan. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Butir
Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap pelayanan makanan di RS Queen Latifa	Sikap karyawan atau petugas makanan	<i>Responsiveness</i> (tanggapan)	1, 2
		<i>Confidence</i> (keyakinan)	3,4
		<i>Empathy</i> (empati)	5,6
	Sarana Prasarana	<i>Tangible</i> (berwujud)	7,8
	Waktu pelayanan	<i>Reliability</i> (keandalan)	9,10
Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap kualitas produk makanan di RS Queen Latifa	Kesesuaian gizi	Sesuai diet	11,12
		Porsi makanan	13, 14
	Rasa	Cita rasa konsisten	15,16
	Tekstur	Sesuai diet	17,18
	Tampilan	Menarik dan merangsang napsu makan	19,20
	Keamanan makanan	Aman untuk dikonsumsi	21,22
	Bahan dan alat	Kesesuaian penggunaan	23,24
		Kebersihan alat	25,26
Total			26 nomor

F. Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum angket penelitian digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya, angket penelitian diuji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen (dengan menggunakan angket) dilakukan untuk mengetahui instrumen yang disusun benar-benar merupakan instrumen yang baik, karena sebaik-baiknya instrumen yang disusun berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrumen variabel. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 221), menyatakan bahwa suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang

akan diukur dan dapat mengungkap data dari variabel yang akan diteliti secara tepat.

Uji validitas instrumen yang digunakan pada penelitian ini termasuk tipe validitas isi yaitu validitas yang diestimasi lewat pengujian terhadap isi tes dengan analisis rasional atau lewat *professional judgement*. Pertanyaan yang akan dicari jawabannya dalam validasi ini adalah sejauh mana aitem-aitem dalam tes mencakup keseluruhan kawasan isi objek yang hendak diukur atau sejauh mana isi tes tersebut mencerminkan atribut yang akan diukur (Saifuddin Azwar, 2003: 45).

Untuk menguji validitas ditahap selanjutnya peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment*. Tujuan dari validitas yaitu untuk mengukur tingkat kepercayaan dari masing-masing pernyataan menggunakan rumus korelasi *product moment* karena instrumen penelitian berupa angket. Pada rumus korelasi *product moment* minimal sampel 30 dan maksimal sampel 100. Jika nilai positif r hitung $>$ r tabel maka item dapat dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka item dinyatakan tidak valid (Duwi Priyatno, 2009:119). Tindakan jika terdapat butir pernyataan yang gugur yaitu butir pernyataan yang gugur dibuang atau dihilangkan karena sudah terwakili dengan butir pernyataan yang lain dan butir pernyataan yang gugur diganti dengan butir pernyataan yang baru karena belum ada butir pernyataan lain yang mewakili.

Rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi *product moment*

N = jumlah responden

ΣX = jumlah skor item

ΣY = jumlah skor total

(Suharsimi Arikunto, 2013:213)

Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden atau pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa. Indikator kinerja dan harapan masing-masing dilakukan uji validitas.

Setelah uji validitas selesai, kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas instrumen. Uji coba reliabilitas instrumen yang benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Angka r tabel dengan taraf signifikan 5% dengan jumlah soal (N) 26 yaitu 0,388. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa r hitung pada butir pernyataan nomor 14, 16, 18, 19, 20, 24, 25 < r tabel, seharusnya pernyataan tersebut gugur, akan tetapi dilakukan pembenahan pernyataan agar mudah dimengerti responden sehingga dalam penelitian hanya butir pernyataan nomor 14 dan 20 yang gugur. Sehingga pernyataan yang digunakan untuk penelitian berjumlah 24 butir pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 154), instrumen yang baik tidak bersifat tendensius untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya adalah instrumen yang reliabel, instrumen yang reliabel akan menghasilkan data dipercaya. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrumen menggunakan rumus *cronbach's alpha*, dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Uji reliabilitas menggunakan bantuan program computer Seri Program Statistik (SPSS 16.0) rumus *Alpha Cornbach* (Suharsimi Arikunto, 2009: 173).

Rumus *Alpha Cornbach* sebagai berikut:

$$r_n = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_n = reliabilitas instrumen yang dicari

k = banyaknya butir soal atau pertanyaan

$\Sigma \sigma^2 b$ = jumlah varians butir

$\sigma^2 t$ = varians butir

(Suharsimi Arikunto, 2013:239)

Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian yang telah diolah menggunakan program SPSS:

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan kualitas Makanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta Berdasarkan Kinerja dan Harapan

No	Indikator	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kinerja	0,900	Reliabel
2	Harapan	0,873	Reliabel

Hasil uji reliabilitas didapat nilai *alpha cronbach* untuk variabel kinerja diperoleh nilai sebesar 0,900 dan nilai variabel harapan sebesar 0,873 yang keseluruhannya lebih besar dari 0,6 sehingga variabel penelitian didalam angket dinyatakan telah reliabel sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

G. Teknik Analisis data

Teknik analisis data adalah suatu cara yang digunakan untuk mengolah data agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang tepat. Dalam menganalisis data penelitian ini akan digunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data tersebut yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pasien Rumah Sakit Queen Latifa. Untuk menghindari kecenderungan responden asal isi dan memilih skor tengah dari skala yang digunakan, maka peneliti menggunakan skala empat yang tidak ada skor tengah atau titik netral. Tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Skor Penilaian Jawaban

No	Jawaban	Skor	Kriteria
1	Sangat Setuju	4	Konsumen merasa sangat puas
2	Setuju	3	Konsumen merasa puas
3	Kurang Setuju	2	Konsumen merasa kurang puas
4	Tidak Setuju	1	Konsumen merasa tidak puas

Skala yang sudah ditetapkan akan mewakili jawaban setiap pernyataan pada angket yang disebar. Masing-masing skala mempunyai kriteria untuk membedakan skala yang dimulai dari 4, 3, 2, dan 1. Penjelasan sebagai berikut:

Keberhasilan suatu usaha jasa boga dalam menuju kearah yang lebih baik akan sangat dipengaruhi oleh hubungan baik antara pengelola dengan konsumennya. Hubungan yang baik itu akan tercipta apabila pengelola usaha mampu memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik terhadap para konsumen.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauhmana tingkat kepuasan konsumen pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta, maka digunakan analisis tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan makanan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan dan produk makanan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai kepuasan konsumen antara pelayanan makanan dan kualitas produk makanan oleh Rumah Sakit Queen Latifa. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan pelayanan makanan dengan skor kualitas produk makanan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : (X) merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan. Sedangkan (Y) merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan yaitu:

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

Di mana: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Pada penyederhanan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Di mana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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

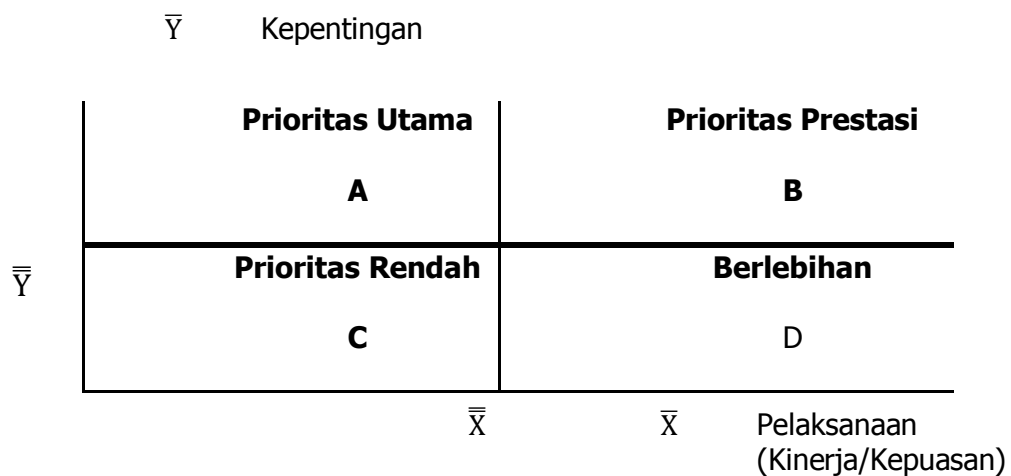
n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , di mana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus selanjutnya:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Di mana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tahap selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada berikut:



Gambar 2. Bagian-Bagian dalam Diagram Kartesius

Keterangan:

A= menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

B= menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

C= menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D= menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan cara untuk mengetahui hasil dari penelitian dengan penyajian data yang mudah dipahami sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Variabel penelitian ini yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas makanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta dan sub variabelnya adalah sikap karyawan atau petugas makanan, sarana prasarana, waktu pelayanan, kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, bahan dan alat makan sebagai tolak ukur. Data diperoleh dari instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Angket dibagikan kepada konsumen atau pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa yang berjumlah 100 responden. Deskripsi data yang diperoleh yaitu *range*, *mean*, *sum*, standar deviasi, *variance*, nilai minimal, dan nilai maksimal. Penyajian data penelitian ini menggunakan tabel karakteristik dan diagram kartesius.

B. Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan responden atau pasien yang sedang menjalani rawat inap dalam waktu 3 hari atau lebih di Rumah Sakit Queen Latifa. Hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden didapatkan karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin. Berikut hasil dari masing-masing karakteristik responden:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia dan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
1-10 tahun	25	25 %
11-20 tahun	11	11 %
21-30 tahun	19	19 %
31-40 tahun	21	21 %
41-50 tahun	5	5 %
51-60 tahun	12	12 %
61-70 tahun	7	7 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan persentase pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa yang dijadikan sebagai responden. Usia responden paling banyak adalah responden dengan usia 1-10 tahun yaitu sebesar 25% sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berusia 41-50 tahun yaitu sebesar 5%. Untuk responden dengan usia 11-20 tahun terdapat sebanyak 11%, responden dengan usia 21-30 tahun terdapat sebanyak 19%, responden dengan usia 31-40 tahun terdapat sebanyak 21%, responden dengan usia 51-60 tahun sebanyak 12%, dan responden dengan usia 61-70 tahun sebanyak 7%.

Pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Queen Latifa yang dijadikan responden dengan usia 1-10 tahun kebanyakan tidak dapat langsung mengisi angket sepenuhnya, hal ini dikarenakan usianya yang masih kecil yang belum mampu untuk mengisi sebuah angket, sehingga angket diisikan oleh keluarga atau kerabat yang sedang menunggu pasien atau responden. Alasan mengapa tetap digunakannya responden dengan usia 1- 10 tahun adalah untuk

membandingkan kepuasan pelayanan dan produk makanan untuk anak- anak dan untuk orang dewasa.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	40	40 %
Perempuan	60	60 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 60% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebesar 40%. Proporsi konsumen pasien rawat inap yang dijadikan responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan daripada laki-laki.

C. Analisis Data

Teknik analisis kepuasan konsumen terlebih dahulu dilakukan uji deskriptif sub variabel dari indikator kinerja/kenyataan dan indikator harapan. Tujuan dari uji deskriptif adalah untuk menggambarkan data penelitian secara sistematis kemudian dilakukan pendekatan dalam bentuk diagram kartesius berdasarkan acuan buku J. Supranto. Hasil uji deskriptif disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Deskriptif kenyataan/ Kinerja Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa

Sub Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Sikap Karyawan	6	15	365	380	2236	372,67	5,164	26,667
Sarana Prasarana	2	23	350	373	723	361,50	16,263	264,500
Waktu Pelayanan	2	1	387	388	775	387,50	,707	,500
Valid N (Listwise)	10							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan sesuai kenyataan atau kinerja memiliki 10 soal. *Range* tertinggi yaitu sub variabel sarana prasarana. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variabel waktu pelayanan dan yang *minimum* adalah sarana prasarana. Untuk Sum atau jumlah nilai pada sub variabel sikap karyawan adalah 2236, sarana prasarana 723, dan waktu pelayanan 775. *Mean* tertinggi adalah waktu pelayanan sedangkan yang terendah pada sub variabel sarana prasarana. Sub variabel sarana prasarana memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel waktu pelayanan memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi pada sub variabel sarana prasarana.

Selanjutnya dibawah akan disajikan tabel uji deskriptif kenyataan/ kinerja terhadap kualitas makanan di Rumah Sakit Queen Latifa :

Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif kenyataan/ Kinerja Terhadap Kualitas Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa

Sub Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kesesuaian Gizi	4	20	366	386	1497	374,25	8,884	78,917
Rasa Makanan	2	156	205	361	566	283,00	110,309	12168,000
Tekstur Makanan	2	1	362	363	725	362,50	,707	,500
Tampilan Makanan	2	1	397	398	795	397,50	,707	,500
Keamanan Makanan	2	3	398	401	799	399,50	2,121	4,500
Bahan dan Alat	2	184	216	400	616	308,00	130,108	16928,000
Valid N (listwise)	14							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan sesuai kenyataan atau kinerja yang meliputi kesesuaian gizi memiliki 14 soal. *Range* tertinggi yaitu sub variabel bahan dan alat. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variabel keamanan makanan dan yang *minimum* adalah rasa makanan. Untuk Sum atau jumlah nilai pada sub variabel kesesuaian gizi adalah 1497, rasa 566, tekstur 725, tampilan 795, keamanan makanan 799, bahan dan alat 616. *Mean* tertinggi adalah keamanan makanan sedangkan yang terendah pada sub variabel rasa makanan. Sub variabel bahan dan alat memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel tekstur dan tampilan memiliki *standart deviation* rendah. *Variance* tertinggi pada sub variabel bahan dan alat.

Tabel uji deskriptif kinerja/kenyataan tidak sama dengan uji deskriptif harapan. Hasil uji deskriptif dari indikator harapan konsumen sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Deskriptif Harapan Konsumen terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit Queen Latifa

Sub Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Sikap Karyawan	6	11	364	375	2222	370,33	3,933	15,467
Sarana Prasarana	2	22	349	371	720	360,00	15,556	242,000
Waktu Pelayanan	2	6	378	384	762	381,00	4,243	18,000
Valid N (Listwise)	10							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan konsumen terhadap pelayanan makanan sesuai kenyataan atau kinerja memiliki 10 soal. *Range* tertinggi yaitu sub variabel sarana prasarana. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variabel waktu pelayanan dan yang *minimum* adalah sarana prasarana. Untuk Sum atau jumlah nilai pada sub variabel sikap

karyawan adalah 2222, sarana prasarana 720, dan waktu pelayanan 765. *Mean* tertinggi adalah waktu pelayanan sedangkan yang terendah pada sub variabel sarana prasarana. Sub variabel sarana prasarana memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel waktu pelayanan memiliki *standart deviation* paling rendah. *Variance* tertinggi pada sub variabel sarana prasarana.

Selanjutnya dibawah akan disajikan tabel uji deskriptif harapan konsumen terhadap kualitas makanan di Rumah Sakit Queen Latifa :

Tabel 9. Hasil Uji Deskriptif Harapan Terhadap Kualitas Makanan di Rumah Sakit Queen Latifa

Sub Variabel	N	Range	Mini mum	Maxi mum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kesesuaian Gizi	4	13	363	376	1473	368,25	5,737	32,917
Rasa Makanan	2	160	200	360	560	280,00	113,137	12800,000
Tekstur Makanan	2	2	360	362	722	361,00	1,414	2,000
Tampilan Makanan	2	1	388	389	777	388,50	,707	,500
Keamanan Makanan	2	3	389	392	781	390,50	2,121	4,500
Bahan dan Alat	2	176	215	391	606	303,00	124,451	15488,000
Valid N (listwise)	14							

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas makanan sesuai kenyataan atau kinerja yang meliputi kesesuaian gizi memiliki 14 soal. *Range* tertinggi yaitu sub variabel bahan dan alat. Nilai yang paling tinggi atau *maximum* adalah sub variabel keamanan makanan dan yang *minimum* adalah rasa makanan. Untuk Sum atau jumlah nilai pada sub variabel kesesuaian gizi adalah 1473, rasa 560, tekstur 722, tampilan 777, keamanan makanan 781, bahan dan alat 606. *Mean* tertinggi

adalah keamanan makanan sedangkan yang terendah pada sub variabel rasa makanan. Sub variabel bahan dan alat memiliki *standart deviation* paling tinggi dan sub variabel tampilan memiliki *standart deviation* rendah. *Variance* tertinggi pada sub variabel bahan dan alat.

Data penelitian yang telah diuraikan selanjutnya dijumlahkan dan dihitung rata-rata setiap butir soal menggunakan program SPSS. Terdapat 24 butir soal dan setiap nomor dihitung rata-rata dari indikator kinerja dan indikator harapan sehingga diperoleh rangkuman rata-rata. Hasil rata-rata didapatkan dari rumus :

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

Dengan keterangan :

\bar{X} = Rerata nilai

Σ = Tanda jumlah

X = Nilai mentah yang dimiliki subjek

N = Banyaknya subjek yang dimiliki nilai

(Suharsimi, 2007: 284)

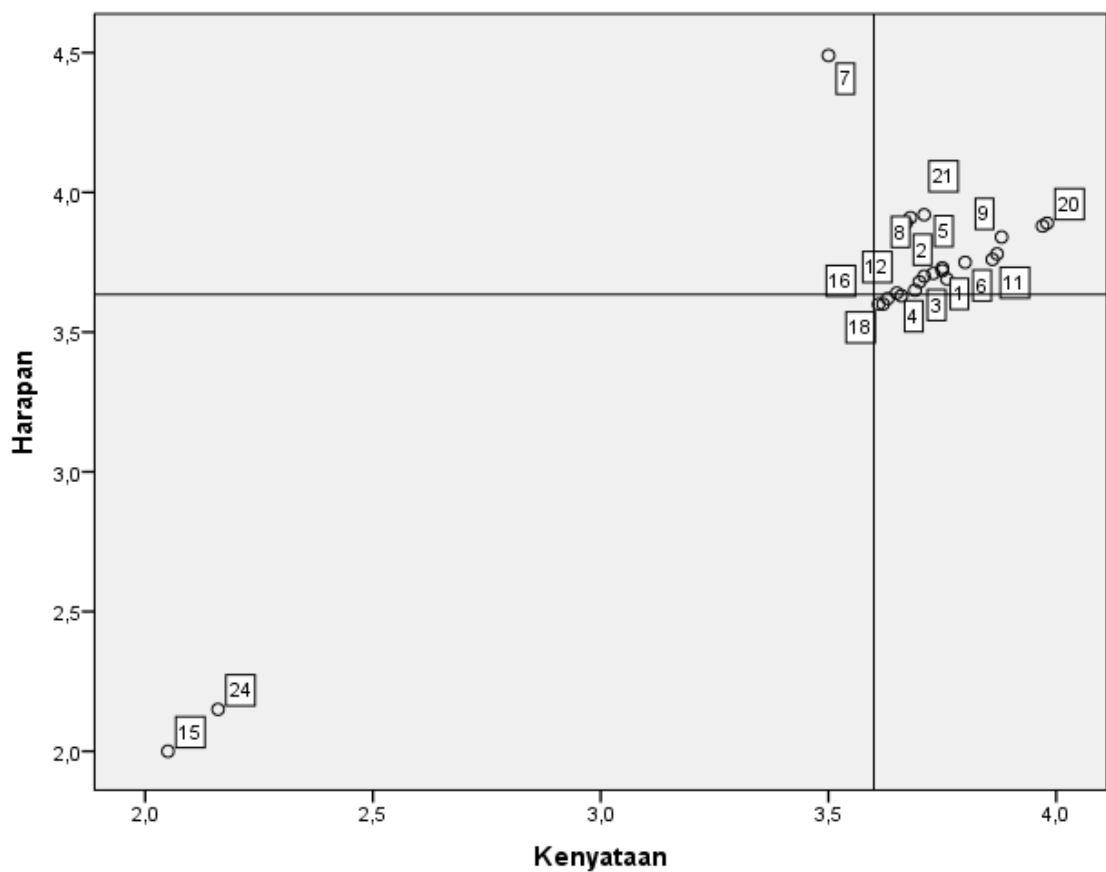
Hasil rata-rata setiap indikator adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Rata-Rata Nilai Kinerja Dan Harapan

Indikator	Mean
Kinerja	3,63
Harapan	3,59

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata kinerja tingkat kepuasan konsumen sebesar 3,63 dan untuk rata-rata harapan sebesar 3,59. Terdapat selisih yang tidak terlalu signifikan antara indikator kinerja dengan indikator harapan.

Berdasarkan data rata-rata kinerja dan harapan dilakukan penggambaran kinerja dan harapan terhadap pelayanan dan kualitas makanan yang disediakan pihak rumah sakit kepada konsumen atau pasien rawat inap dalam diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan

Diagram kartesius merupakan hasil dari penerapan data tingkat kepuasan konsumen antara indikator kinerja dan harapan. Terdapat dua sumbu yaitu sumbu X sebagai kinerja dan sumbu Y sebagai sumbu harapan. Sumbu X merupakan sumbu yang mempengaruhi sedangkan sumbu Y merupakan sumbu yang dipengaruhi.

Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Berdasarkan gambar diatas terlihat pemetaan hasil dari penilaian responden. Dari empat kuadran terdapat kuadran yang kosong dan terisi. Setiap kuadran mempunyai penjelasan sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (Kuadran A)

Kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, akan tetapi tingkat pelaksanaannya dianggap tidak memuaskan pelanggan. Pada diagram kartesius terdapat 1 pernyataan dari sub variabel sarana prasarana yang masuk dalam kuadran ini. Tingkat harapan atau kepentingan konsumen tinggi namun kualitas kinerja pelayanan dan kualitas makanan yang ada di Queen Latifa termasuk kurang. Hal ini didukung dari pernyataan yang ada dalam kuadran A sebagai berikut:

Tabel 11. Pernyataan yang Menempati Kuadran A

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Variabel	Sub Variabel
		Kinerja	Harapan		
7	Petugas mengantar makanan dan mengambil alat saji serta sisa makanan pasien dengan menggunakan kereta dorong yang layak pakai	3,5	3,49	Pelayanan Makanan	Sarana Prasarana

2. Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Kuadran B menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam kuadran B perlu mempertahankan kualitas pelayanan dan jasa yang sudah diberikan kepada pelanggan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan pelanggan.

Pada kuadran B juga menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya demi kepuasan konsumen agar konsumen kembali lagi sebagai pelanggan. Kuadran B dianggap pasien sangat penting dan memuaskan.

Kuadran ini merupakan strategi mempertahankan prestasi bagi pelayanan dan kualitas makanan di Rumah Sakit Queen Latifa. Pada umumnya posisi tersebut menunjukkan kinerja telah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sehingga dianggap sudah memuaskan konsumen. Hal ini didukung dari pernyataan yang ada dalam kuadran B sebagai berikut:

Tabel 12. Pernyataan yang Menempati Kuadran B

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Variabel	Sub Variabel	
		Kinerja	Harapan			
1	Petugas selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan makanan kepada pasien	3,75	3,72	Pelayanan Makanan	Sikap Karyawan	
2	Petugas selalu bekerja dengan cepat, tepat, dan cekatan dalam proses pelayanan makanan kepada pasien	3,71	3,70			
5	Petugas selalu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang kelas sosial pasien pada waktu pelayanan makanan	3,75	3,75			
6	Petugas pelayanan makanan selalu melayani pasien dengan senang hati	3,80	3,75			
8	Petugas menggunakan alat saji makan yang pantas dan bersih dalam pelayanan makanan untuk pasien	3,73	3,71			Sarana Prasarana
9	Petugas selalu tepat waktu dalam mengantar makanan ke kamar pasien pada saat pelayanan makanan	3,88	3,84		Waktu Pelayanan	
10	Petugas pelayanan makanan tepat waktu dalam mengambil alat saji makan dan sisa makanan yang sudah tidak digunakan di kamar pasien	3,87	3,78			
11	Makanan yang disediakan petugas untuk pasien merupakan makanan sehat (mengandung karbohidrat, protein, mineral, dan vitamin)	3,87	3,76		Kualitas Makanan	Kesesuaian Gizi
13	Makanan yang disediakan petugas untuk pasien sesuai dengan porsi diet pasien	3,66	3,63			
14	Makanan yang disediakan petugas untuk pasien selalu mempunyai cita rasa yang enak	3,76	3,69			Rasa
19	Makanan yang disediakan petugas kepada pasien aman untuk dimakan (tidak basi atau tidak mengandung zat yang berbahaya)	3,97	3,88	Keamanan Makanan		
20	Makanan yang disediakan petugas kepada pasien tidak mengandung pewarna dan pengawet yang berbahaya untuk pasien	3,98	3,89			
21	Petugas menggunakan alat saji makanan sesuai kegunaannya dalam pelayanan makanan kepada pasien (misal: apabila makanan kuah seperti soup maka menggunakan mangkok)	4,01	3,92	Bahan dan Alat		
22	Petugas menggunakan alat yang sesuai dalam mengemas snack	3,98	3,89			
23	Alat saji makanan yang digunakan dalam pelayanan makanan untuk pasien selalu bersih	4,00	3,91			

Dilihat dari skor rata-rata kinerja dan harapan yang berada pada kuadran B dapat kita rangking dengan cara melihat rentang nilai skor rata-rata antara kinerja dan harapan. Kepuasan tertinggi adalah butir pernyataan nomor 11 yaitu tentang produk makanan yang disediakan pihak rumah sakit oleh petugas pelayanan makananan merupakan makanan sehat yang mengandung karbohidrat, protein, mineral, dan vitamin. Sedangkan kepuasan terendah pada butir pernyataan nomor 5 yaitu tentang petugas pelayanan makanan yang melayani tanpa memandang kelas sosial pasien.

3. Prioritas Rendah (Kuadran C)

Kuadran C menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dianggap masih kurang penting bagi konsumen, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa saja. Hasil yang berada di kuadran C tidak terlalu masalah apabila tidak diperbaiki oleh perusahaan dalam waktu dekat karena dianggap kurang penting bagi konsumen, tetapi konsumen merasa kurang puas. Berikut pernyataan yang terdapat dalam kuadran C:

Tabel 13. Pernyataan yang Menempati Kuadran C

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Variabel	Sub Variabel
		Kinerja	Harapan		
15	Makanan yang disediakan petugas untuk pasien berbumbu tajam (misalnya: terlalu asin,pedas,manis)	2,05	2,00	Kualitas Makanan	Rasa
24	Alat saji makanan yang digunakan dalam pelayanan makanan untuk pasien kurang kering dan masih basah	2,16	2,15		Bahan dan Alat

Dilihat dari skor rata-rata kinerja dan harapan yang berada pada kuadran C dapat kita rangking dengan cara melihat rentang nilai skor rata-rata antara kinerja dan harapan. Kepuasan tertinggi adalah butir pernyataan nomor 15 yaitu

tentang makanan yang disediakan petugas berbunbu tajam. Dan kuadran C terendah pada butir pernyataan nomor 24 yaitu tentang alat saji yang digunakan.

4. Berlebihan (Kuadran D)

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap faktor tersebut namun pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen. Hal ini didukung dari pernyataan yang terdapat pada kuadran D sebagai berikut:

Tabel 14. Pernyataan yang Menempati Kuadran D

No	Pernyataan	Skor Rata-rata		Variabel	Sub Variabel
		Kinerja	Harapan		
3	Petugas bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan konsumen dalam hal pelayanan makanan (apabila pasien meminta bantuan, petugas akan melayani semaksimal mungkin)	3,70	3,68	Pelayanan Makanan	Sikap Karyawan
4	Petugas selalu menjawab pertanyaan seputar pelayanan makanan dari pasien dan memberikan jawaban yang dapat dipercaya dan meyakinkan pasien	3,65	3,64		
12	Makanan yang disediakan petugas untuk pasien sudah sesuai diet pasien (sesuai pantangan makanan pasien)	3,69	3,65	Kualitas Makanan	Kesesuaian Gizi
16	Tekstur makanan yang disediakan petugas sesuai dengan diet (misal: apabila sakit tipes, maka makanan dilembutkan atau tekstur tidak keras)	3,61	3,60		Tekstur
18	Tampilan makanan yang disediakan petugas untuk pasien selalu merangsang napsu makan pasien	3,62	3,60		Tampilan

Dilihat dari skor rata-rata kinerja dan harapan yang berada pada kuadran D dapat kita rangking dengan cara melihat rentang nilai skor rata-rata antara kinerja dan harapan. Kepuasan tertinggi adalah butir pernyataan nomor 12 yaitu makanan yang disediakan petugas sesuai diet pasien atau sesuai pantangan pasien. Sedangkan kepuasan terendah dalam kuadran D butir pernyataan nomor 4 dan 16 karena memiliki rentang yang sama, yaitu tentang petugas yang selalu menjawab pertanyaan pasien dengan yakin dan tekstur makanan yang disediakan petugas makanan sesuai dengan diet pasien.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen berdasarkan sikap karyawan menunjukkan bahwa sub variabel sikap karyawan paling banyak menempati kuadran B yaitu kategori puas dengan butir pernyataan nomor 1 petugas selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan makanan kepada pasien, nomor 2 petugas selalu bekerja dengan cepat, tepat, dan cekatan dalam proses pelayanan makanan kepada pasien, nomor 5 Petugas selalu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang kelas sosial pasien pada waktu pelayanan makanan, dan nomor 6 petugas pelayanan makanan selalu melayani pasien dengan senang hati, sisanya menempati kuadran D yaitu sangat puas dengan butir soal nomor 3 petugas bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan konsumen dalam hal pelayanan makanan (apabila pasien meminta bantuan, petugas akan melayani semaksimal mungkin) dan nomor 4 petugas selalu menjawab pertanyaan seputar pelayanan makanan dari pasien dan memberikan jawaban yang dapat dipercaya dan meyakinkan pasien . Kuadran B merupakan strategi mempertahankan prestasi bagi pelayanan dan

kualitas Rumah Sakit Queen Latifa. Posisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja sudah sesuai dengan harapan sehingga sudah memuaskan konsumen. Butir pernyataan yang mewakili kuadran B meliputi petugas yang selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan makanan kepada pasien, petugas yang selalu bekerja dengan cepat dan tepat, petugas yang selalu melayani pasien tanpa memandang kelas sosial pasien, dan petugas yang selalu melayani pasien dengan senang hati. Kuadran D menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen. Butir pernyataan yang mewakili kuadran D meliputi petugas yang selalu memberikan bantuan semaksimal mungkin, dan petugas yang selalu menjawab pertanyaan pasien dan meyakinkan pasien.

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen berdasarkan sarana prasarana menunjukkan bahwa sub variabel sarana prasarana menempati kuadran A yaitu tidak puas dengan butir pernyataan nomor 7 petugas mengantar makanan dan mengambil alat saji serta sisa makanan pasien dengan menggunakan kereta dorong yang layak pakai dan pada kuadran B yaitu butir pernyataan nomor 8 petugas menggunakan alat saji makan yang pantas dan bersih dalam pelayanan makanan untuk pasien. Atribut yang berada di kuadran A menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, akan tetapi tingkat pelaksanaannya dianggap masih belum memuaskan pelanggan. Butir pernyataan yang mewakili kuadran A meliputi

petugas yang mengantarkan dan mengambil sisa makanan dengan kereta dorong yang layak pakai . Hal ini membuat konsumen merasa tidak puas dikarenakan pasien tidak pernah melihat kereta dorong yang digunakan petugas, karena kereta dorong makanan hanya dibawa petugas hingga depan bangsal saja, lalu petugas hanya membawa makanan dengan baki saja. Hal tersebut dianggap konsumen bukan masalah yang besar tetapi konsumen mempunyai harapan agar bisa lebih baik lagi. Hal tersebut dapat menjadi masukan pihak rumah sakit untuk memperbaiki sehingga konsumen dapat merasa puas diwaktu mendatang. Kuadran yang menempati kuadran B meliputi alat saji makan yang digunakan sudah pantas dan bersih.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan waktu pelayanan makanan menunjukkan bahwa sub variabel waktu pelayanan menempati kuadran B yang diartikan konsumen puas dengan butir pernyataan nomor 9 petugas selalu tepat waktu dalam mengantar makanan ke kamar pasien pada saat pelayanan makanan dan nomor 10 petugas pelayanan makanan tepat waktu dalam mengambil alat saji makan dan sisa makanan yang sudah tidak digunakan di kamar pasien. Hal seperti di atas harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan konsumen sehingga sudah memuaskan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian gizi menunjukkan hasil bahwa sub variabel kesesuaian gizi paling banyak menempati kuadran B (puas) dan 1 butir soal di dalam kuadran D (sangat puas). Di kuadran B dengan butir pernyataan nomor 11 makanan yang disediakan petugas untuk pasien merupakan makanan sehat (mengandung karbohidrat, protein, mineral, dan

vitamin) dan nomor 13 makanan yang disediakan petugas untuk pasien sesuai dengan porsi diet pasien . Menempati kuadran D dengan butir pernyataan nomor 12 makanan yang disediakan petugas untuk pasien sudah sesuai diet pasien (sesuai pantangan makanan pasien). Butir pernyataan kuadran B meliputi makanan yang disediakan petugas merupakan makanan sehat dan telah mengandung karbohidrat, protein, mineral, dan vitamin, makanan yang disediakan petugas kepada pasien telah sesuai dengan porsi diet pasien, serta makanan yang petugas berikan untuk pasien memiliki cita rasa yang enak. Atribut tersebut harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kinerja dan harapan konsumen. Butir soal di kuadran D meliputi makanan yang disediakan sudah sesuai dengan diet pada pasien. Atribut tersebut dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan rasa menunjukkan hasil bahwa sub variabel rasa menempati kuadran B (puas) dan kuadran C (kurang puas). Di kuadran B dengan butir pernyataan nomor 14 makanan yang disediakan petugas untuk pasien selalu mempunyai cita rasa yang enak. Menempati kuadran C dengan butir pernyataan nomor 15 makanan yang disediakan petugas untuk pasien berbumbu tajam (misalnya: terlalu asin,pedas,manis). Butir pernyataan kuadran B meliputi makanan yang disediakan petugas mempunyai cita rasa yang enak. Butir soal kuadran C meliputi makanan yang disediakan petugas berbumbu tajam. Hal tersebut dianggap konsumen bukan masalah yang besar tetapi konsumen mempunyai harapan agar bisa lebih baik lagi.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan tekstur menunjukkan hasil bahwa sub variabel tekstur menempati kuadran D yaitu konsumen sangat puas. Menempati kuadran D dengan butir pernyataan nomor 16 tekstur makanan yang disediakan petugas sesuai dengan diet (misal: apabila sakit tipes, maka makanan dilembutkan atau tekstur tidak keras) dan nomor 17 makanan yang disediakan petugas kepada pasien dimasak dengan teknik olah yang tepat dengan tingkat kematangan yang sesuai. Atribut tersebut dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan tampilan menunjukkan hasil bahwa sub variabel tampilan menempati kuadran D yaitu konsumen sangat puas. Menempati kuadran D dengan butir pernyataan nomor 18 tampilan makanan yang disediakan petugas untuk pasien selalu merangsang napsu makan pasien. Atribut tersebut dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keamanan makanan menunjukkan bahwa sub variabel keamanan makanan menempati kuadran B yang diartikan konsumen puas dengan butir soal pernyataan 19 dan 20. Butir soal di kuadran B meliputi makanan yang disediakan petugas aman (tidak basi atau tidak mengandung zat yang berbahaya), dan makanan yang disediakan petugas tidak mengandung pewarna dan pengawet yang berbahaya. Hal tersebut harus dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah

sesuai dengan kinerja dan harapan konsumen sehingga sudah memuaskan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan bahan dan alat makanan menunjukkan bahwa sub variabel bahan dan alat menempati kuadran B yang artinya konsumen telah puas dengan butir pernyataan nomor 21, 22 dan 23 serta menempati kuadran C dengan butir soal nomor 24. Butir soal di kuadran B meliputi petugas menggunakan alat saji makanan sesuai kegunaan, petugas menggunakan alat yang sesuai dalam pengemasan snack, dan alat saji yang digunakan dalam pelayanan makanan selalu bersih. Sedangkan butir soal yang berada dalam kuadran C meliputi alat saji yang digunakan kurang kering dan masih basah. Hal tersebut dianggap konsumen bukan masalah yang besar tetapi konsumen mempunyai harapan agar bisa lebih baik lagi.

Dengan demikian bahwa harapan konsumen atau pasien memang harus diimbangi dengan kinerja yang ada pada suatu rumah sakit maupun perusahaan lainnya terutama dalam hal pelayanan dan kualitas produknya, hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Basrah Saidi dan Samsul Arifin (2012) yang mendapatkan hasil bahwa terbukti kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang. Juga untuk mendapatkan konsumen untuk datang kembali tentu harus mempertahankan pelayanan dan kualitas produknya, hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Agyl Satrio Hutomo (2007) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan pada produk makanan. Sedangkan mengenai pelayanan makanan pembahasan diatas juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi

Aryani dan Febriana Rosinta (2010) yang mendapatkan hasil bahwa terdapat 5 dimensi pembentuk kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Kepuasan terhadap makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik. Hal ini didukung dengan penelitian Uji (2007) yang menunjukkan ada hubungan bermakna antara nafsu makan, porsi, suhu, sikap petugas dengan kepuasan penyediaan makanan pagi, siang, sore.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapat *mean* dari sub variabel yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan makanan yang meliputi sikap karyawan, sarana prasarana, dan waktu pelayanan mendapatkan hasil bahwa pasien atau konsumen puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas produk makanan yang meliputi kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, bahan dan alat yang digunakan mendapatkan hasil bahwa konsumen sangat puas.

B. Implikasi

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sikap karyawan, sarana prasarana, waktu pelayanan, kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, serta bahan dan alat makan. Perusahaan yang dapat memperhatikan hal-hal tersebut maka akan mendapatkan dampak positif. Kinerja perusahaan yang berorientasi kepada konsumen perlu dipertahankan baik dari segi pelayanan dan kualitas makanan yang dilakukan harus semaksimal mungkin. Kinerja tersebut harus dilakukan secara konsisten sehingga memberi kepuasan bagi konsumen dan perusahaan akan mendapatkan keuntungan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan saat mulai penyusunan hingga hasil akhir, keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini mengungkap tingkat kepuasan konsumen hanya dilihat dari segi sikap karyawan, sarana prasarana, waktu pelayanan, kesesuaian gizi, rasa, tekstur, tampilan, keamanan makanan, serta bahan dan alat makan sehingga hasil yang didapat sebatas tingkat kepuasan berdasarkan hal tersebut.
2. Instrumen penelitian hanya menggunakan angket yang bersifat tertutup sehingga jawaban responden terbatas pada pilihan jawaban yang disediakan dalam angket sehingga tidak dapat mengungkap jawaban responden yang lebih mendalam.
3. Penelitian ini hanya terbatas pada waktu penelitian yang singkat dan tidak berkesinambungan sehingga data yang dihasilkan kemungkinan tidak berlaku untuk jangka panjang.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian keseluruhan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Terkait dengan sikap karyawan diharapkan pihak rumah sakit tetap mempertahankan kinerja yang sudah dilaksanakan mulai dari keramahan petugas hingga pekerjaan yang selalu cepat dan tepat.
2. Terkait dengan sarana prasarana diharapkan pihak rumah sakit dapat memperbaiki kinerja terutama penggunaan kereta dorong sebaiknya dimaksimalkan, supaya petugas juga mudah membawa makanan kepada pasien.

3. Terkait dengan waktu pelayanan diharapkan pihak rumah sakit tetap mempertahankan kinerja dengan pelayanan yang tepat waktu.
4. Terkait dengan kesesuaian gizi diharapkan pihak rumah sakit tetap memperbaiki kinerja diwaktu mendatang dalam hal kesesuaian gizi, supaya melalui makanan juga dapat membantu kesembuhan pasien.
5. Terkait dengan rasa, tekstur, tampilan, dan keamanan makanan diharapkan pihak rumah sakit selalu menjaga kualitas makanan agar pasien menikmati makanan yang diberikan.
6. Terkait bahan dan alat yang digunakan pada pelayanan makanan diharapkan pihak rumah sakit selalu mengontrol kebersihan bahan dan alat makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyl Satrio Hutomo. (2007). *Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Jurnal. Universitas Gunadarma.
- Almatsier, S. (2006). *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Andry Hartono. (2004). *Terapi Gizi dan Diet Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Az. Nasution. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Basrah Saidani, Samsul Arifin. (2012) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal. Universitas Negeri Jakarta.
- Basu Swastha. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: PenerbitLiberty.
- Buchory, Herry Achmad & Djaslim Saladin. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Departemen Kesehatan RI. (2003). *Indikator Indonesia Sehat*. Jakarta.
- Depkes R.I. (2003). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Duwi Priyatno. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwi Aryani, Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuki Loyalitas Pelanggan*. Jurnal. Universitas Indonesia.
- Endang Mulyatiningsih. (2013). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F dan Diana, A. (2006). *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit Andi Offset.

Hartwell, H.J., Edwards, J.S.A, Symonds. (2006). *Food Service in Hospital: Development of a Theoretical Model For Patient Experience And Satisfaction Using on Hospital in the UK National Health Service as a Case Study*. Journal of Food Service.2006: 17, p.226-238.

<http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>
diambil 3 Januari 2016 pukul 20.08

http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BAB_II.pdf diambil 2 April 2016 pukul 23.22

<http://eprints.uny.ac.id/9301/3/BAB%20%20-%2007603141028.pdf> diambil 4 Januari 2016 pukul 21.22

<http://rsuqueenlatifa.co.id/> diambil 15 November 2015 pukul 2.41

<http://www.wikipedia.org/wiki/pasien> diambil 2 April 2016 pukul 23.30

J. Supranto, M.A., APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : P.T. Rineka Citra.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2003). *Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa*. Jakarta: Balai Pustaka

Kotler dan Armstrong, Terjemahan Alexander Sindoro. (2000). *Dasar-dasar Pemasaran*, bagian 1 dan 2 Prenhallindo. Jakarta.

Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11th Edition. (2003). New Jersey :Prentice Hall Int'l.

Kotler Philip dkk. (2012). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Yogyakarta.

Kotler, P. (2003). *Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Bandung: Erlangga.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran. Alih bahasa Benyamin Molan Buku kesatu, Edisi kesebelas*. Jakarta: PT.INDEKS.

Moenir, HAS. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Moenir,H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Riska Amalia. (2015). *Tingkat Kepuasan Konsumen Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

- Setianingrum, E. A. (2007). *Hubungan Pelayanan Gizi terhadap Kepuasan Pasien Dewasa Rawat Inap dengan Diit Lunak di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang*. Skripsi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharmi Arikunto. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Saifuddin Azwar. (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tatik Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Uji, E. (2007). *Faktor- faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Penyediaan Makanan di Ruang Rawat Inap kelas III RS Persahabatan Jakarta*. Tesis. Program Pasca Sarjana UGM.
- Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing*. New York: Mc Graw Hill.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. (2000). *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No: QSC 00592

Nomor : 3071/H34/PL/2015
Lamp. : -
Hal : Ijin Survey/Observasi

22 Desember 2015

Yth.
Kepala RS. Queen Latifa
Jln. Ringroad, Nogotirto, Gamping
Sleman
DIY

Dalam rangka Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan Ijin untuk melaksanakan Survey/Observasi dengan fokus Permasalahan: Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Lala Try Astuti	12511244006	Pend. Teknik Boga - S1	RS. Queen Latifa

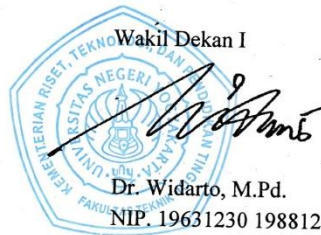
Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Badraningsih L., M.Kes
NIP : 19600625 198601 2 001

Adapun pelaksanaan Survey/Observasi dilakukan pada Bulan Desember 2015 s/d Januari 2016.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I



Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 19631230 198812 1 001

Tembusan :
Ketua Jurusan

No : 956/RSQL/XII/2015
Perihal : Jawaban Ijin Survey / Observasi

Yogyakarta, 29 Desember 2015

Kepada Yth.
Wakil Dekan I
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan Surat dari Universitas Negeri Yogyakarta No.3071/H34/PL/2015 perihal permohonan ijin survey / observasi, dengan ini kami menjawab permohonan izin tersebut guna Tugas Akhir Skripsi bagi :



Nama : Lala Try Astuti
NIM : 12511244006
Judul Skripsi : Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta

Kami mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan Survey dikarenakan kasus tersebut ada di instansi kami. Dengan catatan, sanggup mengumpulkan hasil penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar. Jika tidak mengumpulkan, maka kami pihak RSU Queen Latifa akan melarang mahasiswa lain dari institusi saudara (blacklist) selama 1 (satu) tahun tidak dapat melakukan penelitian di RSU Queen Latifa.

Demikian surat balasan ini disampaikan, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,
Direktur Utama RSU Queen Latifa



dr. Hj. Niken Nawangsih, M.Kes
NIK. 1122012

Tembusan :
- Yang bersangkutan
- Arsip



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No: QSC 00592

Nomor: 0189/H34/PL/2016

01 Februari 2016

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian

Yth.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Lala Try Astuti	12511244006	Pend. Teknik Boga - S1	R.S. Queen Latifa

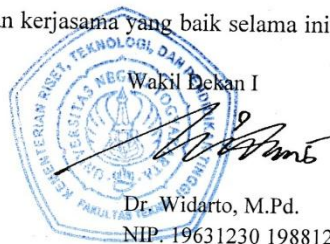
Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Badraningsih L., M.Kes

NIP : 19600625 198601 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Februari 2016 s/d Maret 2016.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I

Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 19631230 198812 1 0014

Tembusan :
Ketua Jurusan



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 452 / 2016

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
Nomor : 070/Kesbang/418/2016 Tanggal : 02 Februari 2016
Hal : Rekomendasi Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : LALA TRY ASTUTI
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 12511244006
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Depok Sleman Yogyakarta
Alamat Rumah : Senuko Sidoagung Godean Sleman
No. Telp / HP : 08564321157
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT QUEEN
LATIFA YOGYAKARTA**
Lokasi : RS Queen Latifa Gamping Sleman
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 02 Februari 2016 s/d 03 Mei 2016

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 2 Februari 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

h.b.
Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
3. Kabid. Sosial & Pemerintahan Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Gamping
5. Direktur RS Queen Latifa Gamping Sleman
6. Dekan FT - UNY
7. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KANTOR KESATUAN BANGSA

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650
Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com

Sleman, 2 Februari 2016

Nomor : 070 /Kesbang/118 /2016
Hal : Rekomendasi
Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Bappeda
Kabupaten Sleman
di Sleman

REKOMENDASI

Memperhatikan surat :
Dari : Wakil Dekan I Fak. Teknik UNY
Nomor : 0189/H34/PL/2016
Tanggal : 1 Februari 2016
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi dan tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dengan judul "KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA" kepada:

Nama : Lala Try Astuti
Alamat Rumah : Senuko Sidoagung Godean Sleman
No. Telepon : 085643211577
Universitas / Fakultas : UNY / Teknik
NIM / NIP : 12511244006
Program Studi : S1
Alamat Universitas : Karangmalang Yogyakarta
Lokasi Penelitian : RS Queen Latifa
Waktu : 2 Februari - 2 April 2016

Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan menaati peraturan serta tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian. Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa

DR. ANW DANI
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP 19630511 199103 1 004


KOMITE ETIK DAN HUKUM RSU QUEEN LATIFA

Jl. Ring Road Barat Mlangi Nogotirto Gamping Sleman
 Telepon : 0274-581402, Fax : 0274-626309
 Email : muhamadwahyudi23@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
NO : 40/KEH- RSQL/XII/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Dirwan Suryo Soularto, Sp.F, M.Sc
 NIP :
 Jabatan : Ketua Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa

Dalam hal ini bertindak dan atas nama ketua Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa.

Memberikan Rekomendasi Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi Kepada MAHASISWA Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Lala Try Astuti
 NIM : 125112440066
 Judul Skripsi : **"Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di RSU Queen Latifa"**

Bahwa penelitian di atas setelah dikaji di Komite Etik dan Hukum tidak melanggar aturan dan kebijakan yang ada di Rumah Sakit Queen Latifa.

Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 29 Desember 2015

Hormat kami,
 Komite Etik dan Hukum RSU Queen Latifa

dr. Dirwan Suryo Soularto, SpF,M.Sc
Ketua KEH RS QL

Muhamad Wahyudi, Amd. Kep
Sekretaris KEH RS QL

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Direktur Utama RS Queen Latifa
3. Arsip



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Website: <http://ft.uny.ac.id> ide-mail.ft@uny.ac.id teknik@uny.ac.id



Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Ibu Sutriyati Purwanti, M.Si

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga Dan Busana
di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS),
dengan ini saya:

Nama : Lala Try Astuti
NIM : 12511244006
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas
Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa
Yogyakarta

dengan hormat mohon ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrument penelitian TAS
yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya: (1) proposal TAS, (2)
kisi-kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Februari 2016
Pemohon,

Lala Try Astuti

NIM. 12511244006

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Boga

Dr. Mutiara Nugraheni
NIP. 19770131 200212 2 001

Pembimbing TAS

Dr. Badraningsih L., M. Kes.
NIP. 19600625 198601 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat: Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
Website. <http://ft.uny.ac.id> ide-mail.ft@uny.ac.id:teknik@uny.ac.id



SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutriyati Purwanti, M. Si
NIP : 19611216 198803 2 001
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga

Menyatakan bahwa instrument penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Lala Try Astuti
NIM : 125.11249006
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Kejuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap
di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

- Layak digunakan untuk penelitian
 Layak digunakan dengan perbaikan
 Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaiki sebagaimana yang terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Februari 2016

Validator,

Sutriyati Purwanti, M. Si

NIP. 19611216 198803 2 001

Catatan:

Beri tanda ✓

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Lala Try Astuti NIM:

Judul TAS : Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan dan Kualitas Makanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta

No.	Variabel	Saran/tanggapan
	Layanan makanan	Mengacu pd teori
	Kualitas produk	Gunakan kaleng singkong tp gelas
	Komentar umum/Lain-lain	

Yogyakarta, Februari 2016
Validator.

Sutriyati Purwanti, M.Si.
NIP. 19611216 198803 2 001

Kuesioner tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan produk makanan di RS Queen Latifa Yogyakarta

Nama Pasien :
 Usia Pasien :
 Laki-Laki / Perempuan :
 Ruang Perawatan :

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut pengalaman anda setelah anda menerima/ mengalami pelayanan di RS Queen Latifa ini, dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia.

Ket : SS = Sangat Setuju (apabila anda sangat puas)
 S = Setuju (apabila anda puas)
 TS = Tidak Setuju (apabila anda tidak puas)
 STS = Sangat Tidak Setuju (apabila anda sangat tidak puas)

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN				HARAPAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1	Petugas selalu menyapa dengan senyuman serta ramah dalam kegiatan pelayanan makanan kepada pasien								
2	Petugas selalu bekerja dengan cepat, tepat, dan cekatan dalam proses pelayanan makanan kepada pasien								
3	Petugas bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan konsumen dalam hal pelayanan makanan (apabila pasien meminta bantuan, petugas akan melayani semaksimal mungkin)								
4	Petugas selalu menjawab pertanyaan seputar pelayanan makanan dari pasien dan memberikan jawaban yang dapat dipercaya dan meyakinkan pasien								
5	Petugas selalu memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang kelas sosial pasien pada waktu pelayanan makanan								
6	Petugas pelayanan makanan selalu melayani pasien dengan senang hati								
7	Petugas mengantar makanan dan mengambil alat saji serta sisa makanan pasien dengan menggunakan kereta dorong yang layak pakai								
8	Petugas menggunakan alat saji makan yang pantas dan bersih dalam pelayanan makanan untuk pasien								
9	Petugas selalu tepat waktu dalam mengantar makanan ke kamar pasien pada saat pelayanan makanan								

NO	PERNYATAAN	KENYATAAN				HARAPAN			
		SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
24	Alat saji makanan yang digunakan dalam pelayanan makanan untuk pasien kurang kering dan masih basah								

Kritik dan Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

X10 Pearson Correlation	.548**	.489**	.477**	.404	.676**	.603**	.285	.508**	.520**	1	.678**	.656**	.341	-.139	.566**	-.252	.219	.110	-.198	.207	.486**	.656**	.675**	-.144	-.144	.752**
Sig. (2-tailed)	.002	.006	.008	.027	.000	.000	.127	.004	.003	.000	.000	.065	.463	.001	.179	.245	.564	.295	.272	.006	.000	.000	.448	.448	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X11 Pearson Correlation	.381	.428	.418	.572**	.593	.385	.357	.308	.521**	.678**	1	.740**	.577**	-.291	.462	-.325	.302	.321	.071	.036	.396**	.471**	.523**	-.212	-.212	.706**
Sig. (2-tailed)	.038	.018	.021	.001	.035	.062	.097	.003	.000	.000	.000	.001	.118	.010	.080	.105	.083	.709	.850	.031	.009	.003	.260	.260	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X12 Pearson Correlation	.424*	.216	.415	.364*	.605**	.452	.336	.509**	.549**	.656**	.740**	1	.544**	-.111	.327	0.000	.408	.221	.151	0.000	.401**	.467**	.424*	-.186	-.186	.708**
Sig. (2-tailed)	.019	.252	.023	.048	.000	.012	.069	.004	.002	.000	.000	.002	.559	.077	1.000	.025	.242	.426	1.000	.028	.009	.019	.326	.326	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X13 Pearson Correlation	.433	.286	.484**	.208	.577**	.339	.247	.386**	.423**	.341	.577**	.544**	1	-.408	.356	-.123	.444*	.150	.123	-.055	.491**	.272	.433**	-.152	-.152	.601**
Sig. (2-tailed)	.017	.125	.007	.270	.001	.067	.188	.035	.020	.065	.001	.002	.025	.053	.517	.014	.429	.517	.775	.006	.146	.017	.424	.424	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X14 Pearson Correlation	.000	.108	-.099	-.267	-.067	.050	-.157	.024	-.020	-.139	.291	-.111	-.408	1	.036	.050	.045	-.123	-.050	.356	-.089	-.111	-.238	.062	.062	-.076
Sig. (2-tailed)	1.000	.571	.604	.154	.724	.792	.407	.899	.915	.463	.118	.553	.025	.849	.792	.812	.519	.792	.053	.640	.559	.210	.745	.745	.689	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X15 Pearson Correlation	.694**	.582**	.291	.048	.462**	.642**	.308	.429*	.439*	.566**	.462**	.327	.356	.036	1	-.345	.245	.241	-.148	.394*	.612**	.436**	.579**	-.122	-.122	.678**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.119	.803	.010	.000	.097	.018	.015	.001	.010	.077	.053	.849	.062	.192	.200	.200	.435	.031	.000	.016	.522	.522	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X16 Pearson Correlation	-.373	-.496**	.134	-.263	-.325	-.420*	-.132	-.066	-.175	-.252	-.325	0.000	-.123	.050	-.345	1	-.123	-.388	.080	-.564*	-.312	-.151	-.028	-.028	-.291	
Sig. (2-tailed)	.042	.005	.480	.160	.080	.021	.487	.730	.356	.179	.080	1.000	.517	.792	.062	.517	.034	.676	.001	.093	.426	.258	.883	.883	.119	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X17 Pearson Correlation	.433	.386	.363	.059	.302	.339	.110	.386	.299	.219	.302	.408	.444	.045	.245	-.123	1	.150	.431	.218	.355	.136	.289	-.152	-.152	.516**
Sig. (2-tailed)	.017	.030	.049	.755	.105	.067	.563	.035	.109	.245	.105	.025	.014	.812	.192	.517	.429	.429	.017	.247	.055	.473	.122	.424	.424	.004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X18 Pearson Correlation	.260	.277	-.065	-.080	.173	.222	.124	.241	.516**	.110	.321	.221	.150	-.123	.241	-.388	.150	1	.277	.098	.344	-.074	-.052	-.068	-.068	.306
Sig. (2-tailed)	.165	.138	.732	.673	.360	.239	.515	.200	.004	.564	.083	.242	.429	.519	.200	.034	.429	.138	.605	.063	.699	.765	.720	.720	.100	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X19 Pearson Correlation	.107	-.033	.268	.099	-.081	.023	.081	.230	.267	-.198	.071	.151	.123	-.050	-.148	.080	.431	.277	1	-.443	-.040	-.462	-.053	-.112	-.112	.130
Sig. (2-tailed)	.575	.865	.152	.604	.670	.905	.670	.221	.154	.295	.709	.426	.517	.792	.435	.676	.017	.138	.014	.833	.012	.780	.556	.556	.493	

Y23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.558**	.492**	.308	.270	.653**	.592**	.321	.524**	.327	.467**	.356	.408*	.321	-.218	.700**	-.012	.279	.017	.122	-.045	.602**	.582**	1	.122	.122	.735**
	N	.001	.006	.097	.149	.000	.001	.084	.003	.078	.009	.053	.025	.084	.247	.000	.949	.136	.928	.520	.812	.000	.001	.522	.522	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.141	.154	.162	-.122	.152	.112	.199	.122	.102	-.174	-.227	-.199	-.174	.062	.174	-.031	-.162	-.102	-.078	.013	.162	.165	.122	1	1.000**	.109
	N	.456	.416	.391	.522	.424	.556	.293	.522	.590	.359	.227	.293	.359	.745	.359	.870	.391	.590	.682	.946	.391	.384	.522	.000	.000	.566
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y25	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.141	.154	.162	-.122	.152	.112	.199	.122	.102	-.174	-.227	-.199	-.174	.062	.174	-.031	-.162	-.102	-.078	.013	.162	.165	.122	1.000**	1	.109
	N	.456	.416	.391	.522	.424	.556	.293	.522	.590	.359	.227	.293	.359	.745	.359	.870	.391	.590	.682	.946	.391	.384	.522	.000	.000	.566
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y26	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c	.c
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL Y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.819**	.700**	.649**	.397**	.824**	.806**	.504**	.822**	.620**	.595**	.603**	.685**	.481**	-.082	.628**	-.083	.514**	.216	.043	.243	.683**	.522**	.735**	.109	.109	.c
	N	.000	.000	.000	.030	.000	.000	.005	.000	.000	.001	.000	.000	.007	.668	.000	.663	.004	.251	.821	.195	.000	.003	.000	.566	.566	.c
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

KENYATAAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	26

HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	26

