

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang menyediakan pelayanan medis lengkap untuk mendiagnosis, merawat dan mengobati berbagai macam penyakit yang dialami oleh pasien yang berfokus pada penyembuhan dan pemulihan pasien (Amran et al., 2022). Rumah sakit dilengkapi dengan tenaga medis yang profesional seperti dokter, perawat serta tenaga kesehatan lainnya yang bertugas sebagai penyedia layanan publik untuk memenuhi hak dasar setiap individu dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal (Sakinah & Yunengsih, 2021).

Menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), peningkatan kesehatan (*promotif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), pencegahan penyakit (*preventif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) (Jetslin Simbolon, 2022). Rumah sakit juga menawarkan berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang mencakup layanan dasar, spesialis dan subspesialis, sehingga dapat memenuhi berbagai macam kebutuhan medis pasien dengan tingkat kerumitan yang berbeda-beda (Pasalli & Patattan, 2021).

Definisi rumah sakit menurut UU No. 47 tahun 2021 tentang rumah sakit yang mengatakan bahwa rumah sakit merupakan instalasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan berkualitas bagi masyarakat mulai dari upaya pencegahan, pengobatan hingga rehabilitasi, selain itu undang-undang ini juga mengatakan bahwa standar pelayanan yang wajib dipenuhi oleh rumah sakit termasuk pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi medis dan aspek keselamatan bagi pasien (Rubiyanti, 2023).

Layanan di rumah sakit mencakup berbagai aspek seperti, rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, yang dirancang untuk menjawab kebutuhan kesehatan pasien secara menyeluruh (Rajab et al., 2023).

2.1.2 Tugas Rumah Sakit

Tugas rumah sakit menurut UU No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang mencakup layanan *promotif, preventif kuratif* dan *rehabilitative*. Selain itu rumah sakit juga bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas rawat inap, rawat jalan dan layanan gawat darurat yang memadai (Putri & Sonia, 2021). Melalui tugas ini, rumah sakit berperan sebagai garda terdepan dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup masyarakat.

Tujuan rumah sakit adalah untuk menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat guna memberikan perawatan medis yang efektif dan efisien, sehingga pasien dapat menerima diagnosa, pengobatan dan pemulihan yang tepat waktu (Pasalli & Patattan, 2021).

2.1.3 Fungsi Rumah Sakit

Fungsi rumah sakit sangat erat kaitannya dengan tugas-tugas yang harus dijalankan dalam sistem pelayanan kesehatan, salah satu tugas utamanya dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan fungsi lain yang tak kalah penting adalah sebagai pusat rujukan medis, di mana rumah sakit menjadi tempat untuk merujuk pasien dari fasilitas kesehatan lain yang membutuhkan penanganan kesehatan lebih lanjut. Dengan adanya tugas dan fungsi tersebut maka fungsi rumah sakit di Indonesia di tentukan sebagai berikut :

- a. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar yang ada di rumah sakit.
- b. Rumah sakit meningkatkan kesehatan individu melalui pelayanan kesehatan yang lengkap sesuai kebutuhan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna dengan kebutuhan medis yang tersedia

- c. Rumah sakit mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Rumah sakit melakukan penelitian dan pengembangan serta penerapan teknologi kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Putri & Sonia, 2021).

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983 Tahun 1992 dalam (Anathasia & Mulyanti, 2023) yaitu sebagai berikut :

- a. Menyediakan pelayanan medis dan nonmedis.
- b. Menyediakan pelayanan dan asuhan keperawatan.
- c. Menyediakan pelayanan rujukan.
- d. Menyediakan pendidikan dan pelatihan.
- e. Menyediakan penelitian dan pengembangan.

2.1.4 Jenis-Jenis Rumah Sakit

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai, pengelompokan rumah sakit di Indonesia dirancang dengan mempertimbangkan berbagai aspek penting. Pengelompokan ini bertujuan untuk memastikan akses terhadap fasilitas layanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia terbagi secara merata, melalui pengaturan yang terstruktur pemerintah dapat memastikan bahwa layanan kesehatan yang tersedia tersebar merata di seluruh Indonesia sesuai dengan standar yang diperlukan. Berikut ini jenis-jenis rumah sakit di Indonesia (Alfitra Sari & Handayani, 2023):

1. Berdasarkan Kepemilikan

a. Rumah Sakit Pemerintah

Rumah sakit pemerintah yaitu rumah sakit yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah provinsi / pemerintah kabupaten kota. Misalnya : Rumah Sakit Pusat, Rumah Sakit Prov, Rumah Sakit Kab.

b. Rumah Sakit Swasta

Rumah sakit swasta merupakan layanan fasilitas kesehatan yang dimiliki dan dikelola oleh individu, kelompok atau perusahaan. Misalnya : Rumah Sakit Siloam, Rumah Sakit Hermina. Rumah Sakit Pusat Pertamina dan lain-lain.

c. Rumah Sakit TNI / POLRI.

Rumah sakit TNI/POLRI merupakan fasilitas layanan kesehatan yang dikelola oleh institusi militer atau kepolisian.

d. Rumah Sakit BUMN

Rumah sakit BUMN adalah fasilitas layanan kesehatan yang dimiliki dan di kelola oleh perusahaan milik negara.

2. Berdasarkan Fungsi

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis yang berbagai macam jenis penyakit tanpa ada batasan dalam bidang tertentu.

b. Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus yaitu merupakan suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada jenis penyakit atau kondisi medis tertentu. Misalnya : Rumah Sakit Jiwa, Rumah Sakit Ibu Dan Anak, Rumah Sakit Jantung, Dan Sebagainya.

2.1.5 Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan pasal UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit dapat diklasifikasikan menurut jenis pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan klasifikasi jenis pelayanan yang disediakan rumah sakit yaitu (Anfal, 2020) :

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum yaitu merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan layanan medis untuk berbagai jenis penyakit dan kondisi.

b. Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus merupakan fasilitas kesehatan yang berfokus pada pelayanan medis untuk jenis penyakit/kondisi tertentu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30 Tahun 2019 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, berikut ini merupakan klasifikasi rumah sakit umum yaitu (Alfitra Sari & Handayani, 2023) :

a. Rumah Sakit Tipe A

Adalah rumah sakit dengan fasilitas dan layanan kesehatan paling lengkap. Rumah sakit ini memiliki layanan medis spesialis dan *subspesialis*, dan termasuk fasilitas penunjang medis yang canggih. Rumah sakit tipe A ini sekurang-kurangnya terdapat 4 pelayanan medis spesialis dasar, 5 spesialis penunjang medik, 12 spesialis, dan 13 *subspesialis*. Rumah sakit tipe A ini sering kali berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan serta menerima rujukan dari rumah sakit lainnya

b. Rumah Sakit Tipe B

Adalah rumah sakit rujukan dengan tingkat provinsi yang memiliki layanan kesehatan spesialis dan *subspesialis* secara terbatas. Rumah sakit ini melayani rujukan dari rumah sakit tipe C di wilayah provinsi dan berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan komprehensif bagi masyarakat di tingkat provinsi. Rumah sakit tipe B ini sekurang-kurangnya terdapat 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik, 8 spesialis, dan 4 *subspesialis*.

c. Rumah Sakit Tipe C

Adalah rumah sakit yang memiliki kesehatan spesialis dasar, seperti penyakit dalam, bedah, kebidanan dan kandungan serta

kesehatan anak. Rumah sakit ini umumnya berada di tingkat kabupaten atau kota dan melayani rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (seperti puskesmas dan klinik). Rumah sakit tipe C ini sekurang-kurangnya terdapat 4 pelayanan medis spesialis dasar, dan 4 spesialis penunjang medik.

d. Rumah Sakit Tipe D

Adalah rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan dasar, meliputi layanan medis umum dan beberapa layanan spesialis terbatas sesuai kebutuhan di wilayahnya. Rumah sakit tipe D ini sekurang-kurangnya terdapat 4 pelayanan medis spesialis dasar.

Berdasarkan Permenkes Republik Indonesia Tahun 2019, rumah sakit umum di klasifikasikan menjadi empat kelas yaitu A, B, C dan D. Perbedaan di antara keempat kelas tersebut meliputi (Ginting & Fentiana, 2022) :

- a. Bangunan dan prasarana.
- b. Kemampuan pelayanan.
- c. Sumber daya manusia (SDM).
- d. Peralatan.

Menurut (Hutahean et al., 2020) yang mengatakan bahwa klasifikasi pelayanan di rumah sakit dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Rawat inap merupakan layanan kesehatan pasien yang membutuhkan pemantauan dan perawatan intensif selama beberapa hari.
- b. Rawat jalan merupakan layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan perawatan di rumah sakit dalam jangka waktu yang lama.

2.1 Konsep Kepuasan Pasien

2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai perasaan puas atau bahagia yang timbul ketika produk atau jasa seseorang telah terpenuhi dan sesuai dengan harapannya. Menurut (Nursalam, 2014) kepuasan pasien adalah perasaan senang atau bahagia yang dialami seseorang setelah membandingkan antara harapannya dengan kesan terhadap kinerja dari suatu produk. Kepuasan muncul ketika seseorang merasa bahwa pengalaman atau manfaat yang diperoleh sejalan atau melebihi dari ekspektasinya, sementara ketidakpuasan timbul jika hasil yang dirasakan tidak memenuhi harapan tersebut (Anggraini et al., 2021)

Menurut (Nurhidayat & Arifki Zainaro, 2020) kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan pelayanan yang diberikan di suatu layanan fasilitas kesehatan. Hal ini menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator penting dalam menilai kualitas suatu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah hasil dari perbandingan antara kualitas layanan yang diterima dengan keinginan, kebutuhan dan harapan seseorang (Yordan & Novasyra, 2021)

Menurut (Lestari et al., 2021) kepuasan pasien merupakan terpenuhinya kebutuhan yang diperoleh melalui mendapatkan pengalaman suatu pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, sementara ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien mencakup penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang mereka terima, seperti aspek-aspek kenyamanan, keramahan, kecepatan dan profesionalisme tenaga kerja (Wulandari et al., 2024).

Kepuasan pasien memiliki kaitan yang erat dengan kualitas pelayanan rumah sakit, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien

manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan kesehatan (Anfal, 2020). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas layanan kesehatan, di mana kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan layanan dalam memberikan pengalaman positif bagi pasien, kepuasan pasien juga merupakan kunci keberhasilan bagi rumah sakit yang akan berdampak pada kepercayaan konsumen (Nur'aeni et al., 2020)

2.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berasal dari layanan kesehatan maupun karakteristik individu. Faktor utama meliputi kualitas pelayanan yang di berikan yaitu kompetensi tenaga medis, keramahan staf dan kecepatan dalam memberikan layanan. Selain itu, fasilitas kesehatan seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan alat medis juga berperan penting dalam memenuhi kepuasan pasien (Anggraini et al., 2021). Oleh karena itu diperlukan pendekatan menyeluruh yang memperhatikan aspek teknis dan emosional yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Menurut (Nursalam, 2014) terdapat dua belas faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk / jasa pasien akan puas jika produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
- b. Harga merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas untuk mencapai kepuasan pasien. biasanya semakin mahal biaya perawatan maka semakin tinggi harapan yang dimiliki pasien.
- c. Emosional yaitu merupakan pasien yang bangga & yakin bahwa orang lain mengagumi pilihan mereka dalam memilih institusi kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih.
- d. Kinerja sendiri merupakan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan layanan perawatan seperti penyembuhan yang cepat, pemulihan, kebutuhan pasien, serata kenyamanan melalui kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan peralatan di rumah sakit.

- e. Estetika yaitu merupakan keistimewaan yang akan didapatkan pasien di dalam rumah sakit seperti keramahan perawat kecepatan dan kelengkapan peralatan di rumah sakit.
- f. Karakteristik produk yaitu merupakan kepemilikan fisik seperti gedung dan dekorasi dengan aspek penampilan bangunan yang bersih, serta tipe kelengkapan kamar yang disediakan.
- g. Pelayanan yaitu merupakan pelayanan rumah sakit yang baik tercermin dari keramahan petugas, kecepatan layanan dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. kepuasan pasien dapat muncul dari kesan pertama terhadap pelayanan keperawatan seperti kecepatan, responsif dan keramahan.
- h. Lokasi yaitu merupakan faktor terpenting dalam memilih fasilitas kesehatan, semakin dekat dengan pusat kota, mudah di jangkau dan transportasi yang lancar maka semakin menjadi pilihan utama yang akan didatangi oleh pasien.
- i. Kelengkapan fasilitas yaitu mempengaruhi kepuasan pasien seperti sarana fasilitas kesehatan, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan kamar rawat inap. Dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas akan menjadi strategi untuk menarik pasien.
- j. Komunikasi merupakan salah satu yang terpenting dalam mendapatkan kepuasan pasien dengan berkomunikasi yang baik di harapkan keluhan yang dimiliki pasien dapat memberikan bantuan yang cepat dan tepat.
- k. Suasana merupakan faktor terpenting dalam mendapatkan kepuasan yang dimiliki oleh pasien dalam proses penyembuhan. Suasana yang tenang, nyaman dan sejuk membuat para pengunjung merasa senang sehingga mendapatkan nilai positif terhadap penilaian rumah sakit.
- l. Desain visual yang dimiliki oleh rumah sakit meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan jalan yang sederhana dapat mempengaruhi kenyamanan pasien dan itu berperan penting dalam menciptakan suasana yang nyaman.

2.2.3 Faktor - Faktor Penyebab Rasa Ketidakpuasan Pasien

Faktor-faktor penyebab rasa ketidakpuasan pasien dapat berasal dari berbagai aspek dalam pelayanan kesehatan. Selain itu penyebab utama adalah kualitas pelayanan yang buruk, baik dalam keterlambatan, ketidakpatenan diagnosa atau ketidakmampuan tenaga medis dalam memberikan penanganan yang memadai. Semua faktor ini dapat berujung pada kekecewaan pasien dan berpotensi membuat mereka berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain buruk (Hindarti1 & Yuliaty, 2024). Menurut (Nursalam, 2014) terdapat enam faktor penyebab timbulnya rasa tidak puasa pasien terhadap suatu produk atau jasa yaitu :

- a. Tidak sesuai harapan dan kenyataan.
- b. Layanan selama proses atau jasa tidak memuaskan.
- c. Perilaku personal yang kurang memuaskan.
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- e. *Cost* terlalu tinggi disebabkan jarak yang jauh dan banyak waktu yang terbuang menyebabkan harga yang tidak sesuai.
- f. Promosi atau iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

2.2.4 Manfaat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien memiliki manfaat penting bagi rumah sakit. Ketika pasien merasa puas maka mereka cenderung akan setia pada rumah sakit tersebut, sehingga dapat meningkatkan retensi pasien. Selain itu pasien yang merasa puas sering kali akan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan temannya. Sebaliknya bila pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan harapan atau keinginan pasien makan pasien akan merasakan kecewa terhadap pelayanan yang akan diberikan dan ia akan beralih ke rumah sakit lainnya (Lestari et al., 2021).

Menurut Tjiptono (2014) dalam (Bahri & Yullyta, 2020) berikut ini manfaat dari kepuasan pelanggan yaitu :

- a. Reaksi terhadap produsen dengan biaya rendah
Banyaknya perusahaan yang melaporkan bahwa banyaknya pelanggan yang bersedia membayar lebih mahal untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelanggan ini tidak ingin mengorbankan kualitas hanya demi menghemat biaya, sehingga mereka cenderung memilih layanan yang memberikan nilai terbaik meskipun harganya lebih mahal.
- b. Manfaat dari ekonomi retensi pelanggan dibandingkan dengan prospek yang terus-menerus
Penelitian menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan yang sudah ada lebih efisien dibandingkan mencari pelanggan baru. Pelanggan yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif, sehingga secara tidak langsung mendatangkan pelanggan baru melalui *word of mouth*.
- c. Nilai akumulatif dari hubungan yang berkaragraf berikut ini elanjutan
Menurut konsep *customer lifetime value* usaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap barang dan jasa perusahaan dalam jangka waktu tertentu dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan pembeli individual. Dengan fokus pada hubungan jangka panjang, perusahaan dapat memperoleh lebih banyak pendapatan dari pelanggan yang kembali membeli produk atau layanan mereka secara berulang, dari pada hanya mengandalkan pembeli satu kali saja.

2.2.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien

Teknik pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan melalui berbagai macam metode untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang pengalaman mereka, salah satu cara yang umum digunakan adalah survei menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang layanan, fasilitas dan interaksi dengan tenaga medis. Wawancara langsung juga dapat dilakukan untuk menggali lebih dalam pendapat dan perasaan pasien

secara personal (Bimantari et al., 2024). Dari datang yang telah terkumpul kemudian dapat dianalisis untuk mengidentifikasi sehingga dapat segera diperbaiki dan dapat dilakukan secara terarah. Berikut ini merupakan pengukuran kepuasan pasien menurut (Nursalam, 2014)

a. Teknik Rating (*Rating Scale*)

Teknik ini merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara langsung, teknik ini melibatkan beberapa pendekatan seperti *directly reported satisfaction*, *simple rating*, dan *semantic difference technique* atau metode yang berpasangan.

b. Teknik Pengukuran Langsung (*Directly Reported Satisfaction*)

Teknik ini merupakan pengukuran langsung yang melibatkan pertanyaan langsung kepada pasien mengenai kepuasan mereka terhadap atribut. Teknik ini mencakup pengukuran objektif dan subjektif, pengukuran ini dikatakan objektif bila rangsangan atau stimulusnya jelas, mudah diamati dan dapat diukur, sebaliknya pengukuran disebut subjektif jika rangsangan nya bersifat abstrak atau tidak kasatmata sehingga lebih dikenal sebagai pengukuran persepsi.

c. Metode Berpasangan

Teknik ini merupakan metode berpasangan yang menyediakan beberapa objek yang akan di nilai, metode berpasangan ini sering digunakan untuk menentukan pilihan terhadap kedua objek pada waktu yang bersamaan.

Berikut ini merupakan pengukuran kepuasan pasien menurut Tjipto (2014) dalam (Bahri & Yullyta, 2020) :

a. *Complain And Suggestion System*

Setiap organisasi yang melayani pelanggan perlu menyediakan sarana bagi pelanggan untuk memberikan saran, pendapat atau keluhan, seperti kotak saran dan kartu komentar.

b. *Customer Satisfaction Survei*

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan metode langsung, analisis ketidakpuasan, analisis masalah dan analisis kinerja.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pelanggan, lalu melaporkan kelebihan, kekurangan layanan dan cara perusahaan menangani keluhan.

d. *Last Customer Analysis*

Metode ini berbeda dengan metode lainnya karena dilakukan dengan menghubungi pelanggan yang sudah berhenti menggunakan layanan untuk mengetahui alasannya, namun metode ini tidak cocok untuk dilakukan di rumah sakit.

2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Nursalam, 2014) terdapat lima dimensi yang mewakili persepsi pasien terhadap suatu kualitas pelayanan kesehatan yaitu :

- a. Keadaan (*Reliability*) : yaitu merupakan dimensi yang mengukur keadaan suatu pelayanan kesehatan pada pasien. Keadaan sendiri didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat atau terpercaya. Ini mencerminkan kepercayaan bahwa suatu layanan akan berjalan sesuai standar yang telah diharapkan tanpa ada kesalahan..
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) : yaitu kemauan dan kemampuan untuk membantu serta merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- c. Jaminan (*Assurance*) : yaitu merupakan kemampuan dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan, sopan santun dan kemampuan profesional, jaminan juga membantu pelanggan merasa yakin bahwa layanan diberikan dengan kompetensi dan keamanan.

- d. Empati (*Emphatty*) : yaitu merupakan kemampuan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan keadaan pelanggan secara individu. Ini mencakup perhatian yang tulus dan penanganan yang khusus bagi setiap pelanggan.
- e. Kenyataan (*Tangibles*) : yaitu merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan karena suatu servis yang tidak dapat dilihat, dicium diraba atau didengarkan maka berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan..

