

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Tingkat kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang (Kotler, 2012 dalam Lala Try Astuti, 2016)

Dari beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan akan optimal apabila kenyataan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga tingkat kepuasan sangat ditentukan dengan adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Menurut (Kotler, 2012) tingkat kepuasan memiliki beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan dapat ditentukan. Komponen-komponen tingkat kepuasan terdiri dari :

- a. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan penyajian secara tepat dan sesuai dengan janji yang ditetapkan.
- b. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu respon atau keinginan penaji dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap meliputi :

kesigapan penyaji dalam melayani pasien dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

- c. *Assurance* atau keyakinan yaitu kemampuan penyaji atau pengetahuan terhadap menu makanan secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam menyajikan makanan, serta keterampilan dalam memberi informasi.
- d. *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh penyaji kepada konsumen. Dimensi *emphaty* memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien.
- e. *Tangible* (Nyata), yaitu suatu yang nampak atau nyata yang meliputi penampilan fisik seperti: alat penyajian, kebersihan, kerapihan penampilan penyaji.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007)

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit. Kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya

atau variabel yang mempengaruhinya (M. Fais Satrianegara, 2014 dalam Marlina Intani, 2016).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subyektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (M.Fais Satrianegara, 2014 dalam Marlina Intani, 2016).

Menurut Rambat Lupiyoadi, 2001 (dalam Marlina Intani, 2016), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa

Kualitas produk atau jasa adalah keseluruhan ciri dari suatu prosuk atau pelayanan untuk memuaskan kebutuhan. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.

b. Kualitas pelayanan,

Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat bertahan atau tetap mendapat kepercayaan pelanggan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. Faktor emosional,

Faktor emosional adalah pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk atau jasa di perusahaan, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

d. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau produk beserta pelayanannya, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

e. Biaya,

Biaya adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa tersebut, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

a. Faktor Internal

1) Kondisi fisik/ klinis pasien

Kondisi fisik/klinis pasien menentukan jenis diet apa yang akan diberikan. Pasien dengan gejala kurang nafsu makan memungkinkan tidak berselera makan

porsi yang besar. Pemberian makan dengan porsi kecil tapi sering dapat diberikan pada pasien dengan gangguan. (Moehji, 2010)

2) Konsisi psikologis

Kondisi psikologis konsumen dapat mempengaruhi nafsu makan. Apabila suasana hati seseorang sedang sedih, atau sedang dalam knsisi tertekan maka akan berdampak pada menurunnya nafsu makan. Jika nafsu makan menurun, maka konsumen tidak dapat menghabiskan makanan sehingga ketidakpuasan terhadap makanan yang disajikan (Mukrie, 1990 dalam Lailatul Khusna, 2017)

3) Kebosanan

Rasa bosan biasanya timbul apabila konsumen mengkonsumsi makanan yang sama secara terus menerus atau mengkonsumsi makanan yang sama dalam jangka waktu yang pendek, sehingga sudah hafal dengan jenis makanan yang disajikan. Rasa bosan juga dapat timbul bila suasana lingkungan pada saat makan tidak berubah. Untuk mengurangi rasa bosan tersebut selain meningkatkan variasi makanan juga perlu adanya perubahan suasana lingkungan pada saat makan (Moehyi, 1992 dalam Lailatul Khusna, 2017).

4) Konsumsi makanan dari luar rumah sakit

Adanya makanan dari luar rumah sakit yang dimakan oleh pasien disebabkan oleh budaya mambawa oleh-oleh ketika membesuk pasien, di rumah, sakit serta tidak adanya manajemen yang jelas untuk mengendalikan diet terapi di rumah sakit seperti larangan membawa makanan dan minuman tertentu pada pasien yang belum tentu sama dengan nilai gizi yang dikandung oleh makanan yang disajikan dari rumah sakit itu sendiri. Adanya makanan yang diperoleh atau dikonsumsi dari luar

rumah sakit yang biasanya diperoleh dari kerabat yang mebesuk di rumah sakit dapat mempengaruhi motivasi untuk makan yang telah disajikan. Makanan dari luar rumah sakit biasanya merupakan makanan kesukaan pasien(Budiyanto, 2002)

b. Faktor Eksternal

1) Kualitas makanan

Kualitas makanan secara umum sudah diterima sebagai salah satu elemen yang mendasar dari keseluruhan pengalaman konsumen di restoran. Kualitas makanan adalah semua ketentuan yang telah ditetapkan berhubungan dengan karakteristik kualitas makanan yang diperlukan untuk memuaskan keinginan dan harapan konsumen (Alli, 2004, dalam Willy Wijaya 2017). Kualitas makanan terdiri dari rasa makanan, suhu makanan, dan tekstur makana.

a) Rasa makanan

Menurut Moehyi (1992), Rasa makanan adalah rasa yang ditimbulkan dari makanan yang disajikan dan merupakan faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan itu sendiri, adapun beberapa komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan terdiri dari tiga yaitu, pertama aroma makanan adalah aroma yang disebarkan oleh makanan yang mempunyai daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga mampu membangkitkan selera.

Aroma yang dikeluarkan oleh makanan berbeda-beda. Demikian pula cara memasak makanan yang berbeda akan memberikan aroma yang berbeda pula (Moehyi 1992) , kedua bumbu masakan adalah bahan yang ditambahkan dengan maksud untuk mendapatkan rasa yang enak dan khas dalam setiap pemasakan,

ketiga tekstur makanan adalah hal yang berkaitan dengan struktur makanan yang dapat dideteksi dengan baik, yaitu dengan merasakan makanan di dalam mulut. Sifat yang digambarkan dari tekstur makanan antara lain renyah, lembut, kasar, halus, berserat, empuk, keras, dan kenyal. Berbagai macam tekstur makanan dalam suatu hidangan lebih menyenangkan dari pada satu macam tekstur. Tekstur dapat dirasakan ketika di mulut, seperti lunak/lembek, keras/kering, kenyal, krispi, berserat, halus.

b) Suhu makanan

Suhu makanan waktu disajikan memegang peranan dalam penentuan cita rasa makanan. Namun makanan yang terlalu panas atau terlalu dingin sangat mempengaruhi sensitivitas saraf pengecap terhadap rasa makanan sehingga dapat mengurangi selera untuk memakannya (Moehyi 1992 dalam Lailatul Khusna, 2017).

c) Tekstur makanan

Tekstur adalah hal yang berkaitan dengan struktur makanan yang dirasakan dalam mulut. Gambaran dari tekstur makanan meliputi kerenyahan, empuk, berserat, halus, keras dan kenyal. Keempukan dan kerenyahan ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan dan cara memasaknya (Moehyi 1992). Berbagai macam tekstur dalam makanan lebih menyenangkan daripada satu macam tekstur.

2) Penyajian makanan

Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan. Jika penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menetapkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti (Moehyi, 1992 dalam Lailatul Khusna, 2017).

a) Besar porsi

Besar porsi adalah banyaknya makanan yang disajikan. Porsi makanan akan mempengaruhi daya tarik dari konsumen karena tiap-tiap konsumen memiliki besar porsi makanan yang berbeda dalam setiap aktivitas makannya. Besar porsi akan mempengaruhi penampilan makanan. Jika terlalu besar atau terlalu kecil penampilan makanan jadi tidak terlalu menarik. Besar porsi untuk setiap individu berbeda sesuai dengan kebiasaan makan. Pentingnya besar porsi makanan bukan saja berkenaan dengan penampilan makanan waktu disajikan tetapi juga berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan makanan.

b) Alat makan

Kelengkapan alat makan juga mempengaruhi nafsu makanan pasien. Pada makanan yang disajikan dirumah sakit sebaiknya memiliki alat makan yang baik untuk digunakan. Penggunaan alat makan sesuai dengan jenis makanan dan dietnya seperti pada makanan biasa harus ada tempat nasi, lauk, sayur, buah serta sendok dengan garpu. Kebersihan alat makan juga sangat harus sangat diperhatikan.

c) Variasi menu

Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda pada tiap kali penyajian. (Moehyi, 1992, dalam Laskmi dkk, 2019)

3) Sistem penyelenggaraan makanan rumah sakit

Penyelenggaraan makanan rumah sakit merupakan rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu, perencanaan kebutuhan bahan makanan, perencanaan anggaran biaya, pengadaan bahan makanan, penerimaan dan penyimpanan, pemasakan bahan makanan, distribusi dan pencatatan, pelaporan serta evaluasi dalam buku Pedoman Gizi Rumah Sakit (PGRS). Dari sistem penyelenggaraan makanan ini terdapat ketepatan waktu makan pasien, dan sikap petugas penyaji (Hartwell, 2006 dalam Effina Widosari, 2017).

a) Ketepatan waktu makan

Waktu makan adalah waktu dimana orang lazim makan setiap hari. Manusia secara alamiah akan merasa lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut sudah harus mendapat makanan, baik dalam bentuk makanan ringan atau berat. Makanan di rumah sakit harus tepat waktu, tepat diet, dan tepat jumlah. Waktu pembagian makanan yang tepat dengan jam makan pasien serta jarak waktu makan yang sesuai, turut berpengaruh terhadap timbulnya sisa makanan (Umami, 2017).

b) Sikap petugas pramusaji

Faktor utama kepuasan konsumen terletak pada pramusaji. Pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap, baik dalam berekspresi, wajah, dan senyum. Hal ini penting karena akan mempengaruhi konsumen untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas. (Nuryati, 2008 dalam Lailatul Khusna, 2017)

3. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler, 2007 (dalam Lailatul Khusna, 2017) ada hubungan metode yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian terhadap pengukuran kepuasan konsumen, diantaranya:

a. Sistem keluhan dan saran

Institusi yang berpusat pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk institusi tersebut.

c. *Lost customer analysis*

Sebuah institusi seyogyanya menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan institusi dalam memuaskan konsumennya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya peneliti mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui kuisioner, telepon, maupun melalui wawancara secara langsung.

B. Variasi Menu

1. Pengertian Variasi Menu

Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan berbeda pada tiap kali penyajian. Variasi menu makanan, Indonesia umumnya tidak serumit variasi menu makanan Eropa. (Moehyi, 1992 dalam Laksmi dkk, 2019). Variasi menu terdiri dari variasi bahan makanan, variasi warna, dan variasi rasa makanan.

Menu yang dianggap lazim di semua daerah di Indonesia umumnya terdiri dan susunan variasi hidangan sebagai berikut (Moehyi, 1992 dalam Laksmi Karunia Tanuwijaya dkk, 2019):

a. Hidangan makanan pokok

Hidangan ini umumnya terdiri dari nasi. Berbagai variasi makanan nasi sering digunakan dalam berbagai hidangan, seperti nasi uduk, nasi kuning, nasi tim. Disebut makanan pokok karena dari makanan ini tubuh memperoleh sebagian besar zat tenaga yang diperlukan tubuh.

b. Hidangan lauk pauk.

Hidangan ini berupa masakan yang bervariasi yang terbuat dari bahan makanan hewani atau nabati, atau gabungan keduanya, bahan makanan hewani yang

digunakan dapat berupa daging sapi, ayam, ikan, telur, udang, atau berbagai jenis hasil laut. Lauk pauk nabati biasanya berbahan dasar kacang-kacangan atau hasil olahan seperti tahu dan tempe.

c. Hidangan sayur mayur.

Hidangan ini berupa masakan yang berkuah karena berfungsi sebagai pembasah nasi agar mudah ditelan. Hidangan makanan ini bisa terdiri dari gabungan jenis makanan sayur berkuah dan tidak berkuah variasi pada penggunaan bahan-bahan sayuran sangat bermanfaat untuk meningkatkan nafsu makanan pasien.

d. Hidangan buah-buahan.

Buah biasanya disajikan dalam bentuk segar maupun sudah diolah seperti setup dan sari buah. Hidangan ini berfungsi seperti penghilang rasa kurang sedap sehabis makan, sehingga biasa disebut hidangan pencuci mulut.

e. Hidangan snack.

Biasanya disajikan berbagai variasi bentuk dan rasa, ada yang manis, asin dan gurih. Hidangan snack ini sebagai makanan selingan antara makan pagi dan makan siang atau makan siang dan makan malam. Masakan harus bervariasi, suatu jenis masakan yang dihidangkan berkali-kali dalam jangka waktu yang singkat akan membosankan konsumen. Sehingga perlu diadakannya siklus 10 hari untuk menu makanan yang akan disediakan oleh rumah sakit.

2. Indikator Variasi Menu

a. Variasi Bahan

Variasi bahan makanan adalah keragaman jenis bahan makanan yang digunakan menyusun menu makanan, sehingga dapat menghasilkan suatu makanan yang mempunyai daya tarik bagi sampel. Masakan akan lebih menarik bila bahan makanan yang digunakan tidak monoton hanya satu bahan saja. Bahan makanan yang mempunyai warna agak pucat hendaknya dikombinasikan dengan bahan yang cerah sehingga menghasilkan makanan yang lebih menarik. Penggunaan bahan makanan untuk kebutuhan sehari-hari sebaiknya menggunakan bahan makanan dalam satu kelompok secara bergantian. Karena disamping mengurangi kebosanan juga untuk memenuhi kebutuhan zat gizi yang ada dari bahan pangan yang beraneka ragam (Merwanti, 2000 dalam Lailatul Khusna, 2017).

b. Variasi Warna Makanan

Dari adanya kombinasi warna dapat membantu meningkatkan selera makan pasien. Warna adalah hal yang sangat diperlukan dan membantu dalam penerimaan suatu makanan dan secara tidak langsung dapat merangsang selera makan, dimana makanan yang penuh warna mempunyai. Warna makanan merupakan penilaian responden mengenai kombinasi warna makanan yang terlihat saat makanan disajikan. Warna makanan memegang peran utama dalam penampilan makanan oleh karena bila warnanya tidak menarik akan mengurangi selera orang yang memakannya. Penampilan makanan yang menarik akan membuat selera makan pasien meningkat. Warna makanan merupakan hal yang paling mempengaruhi dalam penampilan makanan. Warna makanan yang menarik diperoleh dari teknik memasak tertentu atau dengan menambahkan zat pewarna baik pewarna alami maupun pewarna buatan (Moehyi, 1999 dalam Lailatul Khusna, 2017).

Lebih baik menggunakan zat pewarna alami disbanding zat pewarna buatan untuk mendapatkan warna makanan yang menarik. Zat warna alami dapat diperoleh dari kunyit untuk memberikan warna kuning, daun pandan memberikan warna hijau dan lainnya. Penggunaan zat warna buatan dapat membahayakan kesehatan manusia bila melewati kadar yang telah ditentukan dan jenis yang digunakan membahayakan. Menurut Departemen Kesehatan RI pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 11332/A/SK/73.

c. Variasi Rasa Makanan

Dalam suatu menu harus terdapat variasi rasa agar dapat meningkatkan nafsu makan pasien dan tidak merasa bosan dengan rasa makanan yang diberikan. Rasa makanan merupakan faktor yang menentukan cita rasa makanan yang ditentukan oleh rangsangan terhadap indera penciuman dan indera pengecap. Rasa makanan ditimbulkan oleh larutnya senyawa pemberian rasa ke dalam air liur yang kemudian merangsang saraf pengecap yang ditimbulkan setelah menelan makanan. Rasa Makanan sangat bervariasi tergantung dan sesuai dengan jenis makanan seperti rasa manis, gurih, asin, asam dan pedas. Apabila rasa makanan yang disajikan pada pasien sudah sesuai dengan jenis makanan, maka kepuasan pasien akan terpenuhi, sehingga hidangan dapat dimakan dengan lahap. (Moehyi, 1992 dalam Marlina Intani, 2016)