

SKRIPSI
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT
KHUSUS BEDAH BIMC KUTA KABUPATEN BADUNG



Oleh :
NI KADEX PUTRI AGUSTIRA
NIM. P07131220076

KEMENTERIAN KESEHATAN R I
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI GIZI DAN DIETETIKA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2021

SKRIPSI

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BIMC KUTA KABUPATEN BADUNG

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Gizi Dan Dietetika
Program Sarjana Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar**

Oleh :
NI KADEX PUTRI AGUSTIRA
NIM. P07131220076

**KEMENTERIAN KESEHATAN R I
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN GIZI PRODI GIZI DAN DIETETIKA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BIMC KUTA KABUPATEN BADUNG

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama,

A.A Nanak Antarini, SST.,MP
NIP. 196708201990032002

Pembimbing Pendamping,

Ni Made Dewantari, SKM.,M.FOr
NIP. 196505021989032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Gizi

Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar,



Dr. Ni Komang Wiardani, SST.,M.Kes
NIP. 196703161990032002

PENELITIAN DENGAN JUDUL:

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING
TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT
KHUSUS BEDAH BIMC KUTA KABUPATEN BADUNG**

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 31 MEI 2021

TIM PENGUJI :

1. Ida Ayu Eka Padmiari, SKM.,M.Kes (Ketua)
2. Dr. Ni Nengah Ariati, SST.,M.Erg (Anggota I)
3. A.A Nanak Antarini, SST.,MP (Anggota II)



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Putri Agustira
NIM : P07131220076
Program Studi : Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika
Jurusan : Gizi
Tahun Akademik : 2021
Alamat Rumah : Jalan Kebo Iwa Utara No. 14 A Banjar Liligundi, Ubung
Kaja - Denpasar Utara

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul *Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung* adalah benar **karya tulis sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 31 Mei 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Kadek Putri Agustira

NIM. P07131220076

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) PASIEN ASING TERHADAP
PENYAJIAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BIMC
KUTA KABUPATEN BADUNG**

ABSTRAK

Indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Emphaty*, *Tangible* dan *Assurance*. Adapun jenis penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitian observasional dengan racangan penelitian *cross sectional* dan analisis deskriptif. Populasi penelitian ini ialah seluruh pasien asing yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung, dan sampel dari penelitian ini ialah bagian dari populasi yang memiliki kriteria sebagai berikut, pasien yang dirawat minimal 1 hari serta mendapatkan makanan biasa, laki-laki maupun perempuan yang berusia diatas 18 tahun, bersedia menjadi subyek penelitian dengan mengisi PSP dan pasien dalam keadaan sadar dan mampu diajak berkomunikasi. Berdasarkan 26 sampel yang diteliti, secara keseluruhan pasien menyatakan baik terhadap penyajian makanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yaitu dengan indeks 3,412 dimana jika dipersentasekan nilai ini sudah berada diatas standar nilai kepuasan rumah sakit yaitu 85%. Hal ini sesuai dengan hasil *feed back form* yang diberikan dari rumah sakit kepada pasien dimana pada bulan Mei 2021 menunjukkan nilai kepuasan baik terhadap penyajian makanan yaitu > 85%.

Kata kunci : *customer satisfaction index*, penyajian makanan

**CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) OF FOREIGN PATIENTS
ON FOOD PRESENTATION AT BIMC SURGICAL HOSPITAL KUTA,
BADUNG REGENCY**

ABSTRACT

The Customer Satisfaction Index (CSI) is an index to determine the level of overall customer satisfaction with an approach that considers the importance of the product or service attributes being measured. One of the factors that determine customer satisfaction is the consumers perception of service quality which focuses on five service dimensions, are Responsiveness, Reliability, Empathy, Tangible and Assurance. The type of research that will be carried out is an observational research type with a cross sectional research design and descriptive analysis. The population of this study were all foreign patients who were hospitalized at the BIMC Kuta Special Surgery Hospital, Badung Regency, and the sample from this study was part of the population who had the following criteria, patients who were treated for at least 1 day and received regular food, man and women over the age of 18 years, are willing to be research subjects by filling out the informed consent and the patient is conscious and able to communicate. Based on the 26 samples studied, overall the patients stated that they were good with the presentation of food provided by the hospital, namely with an index of 3,412 where if this value was percentage it was already above the standard hospital satisfaction value of 85%. This is in accordance with the results of the feed back form given from the hospital to patients where in May 2021 it showed a good satisfaction value with food presentation, which was > 85%.

Keywords : Customer Satisfaction Index, food presentation

RINGKASAN PENELITIAN

Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung

Oleh : Ni Kadek Putri Agustira (NIM : P07131220076)

Pelayanan makanan di Rumah Sakit sering diperhatikan oleh banyak pihak karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Diantara bentuk pelayanan makanan di Rumah Sakit, penyajian makanan merupakan salah satu hal yang terpenting guna memberikan perasaan puas kepada pasien. Penilaian tingkat kepuasan merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan gizi rumah sakit. Salah satu cara penilaian ini yaitu dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi untuk selalu dapat memberikan pelayanan gizi yang optimal bagi pasien. Dari hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 40% sampel menyatakan kurang baik dari porsi makan, ketepatan waktu penyajian, dan vasiasi menu. Sedangkan dari data *feed back form* kepuasan pasien tentang penyajian makanan di Rumah Sakit mencapai 80% dan masih kurang dari standar tingkat kepuasan Rumah Sakit yang ditetapkan yaitu 85%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Customer Satisfaction Index (CSI)* Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.

Indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *Responsiveness, Reliability, Emphaty, Tangible* dan *Assurance*. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu penyajian makanan yang merupakan salah satu dari penyelenggaraan makanan. Ada tiga pokok penting yang harus diperhatikan dalam penyajian

makanan yaitu, pemilihan alat yang akan digunakan, cara penyusunan makanan dan penghias hidangan.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian observasional dengan racangan penelitian *croos sectional* dan analisis deskriptif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive sampling*, dimana dari perhitungan sampel diperoleh hasil sebanyak 26 sampel. Sampel dari penelitian ini ialah pasien yang memiliki kriteria sebagai berikut, pasien yang dirawat minimal 1 hari serta mendapatkan makanan biasa, laki-laki maupun perempuan yang berusia diatas 18 tahun, bersedia menjadi subyek penelitian dengan mengisi PSP dan pasien dalam keadaan sadar dan mampu diajak berkomunikasi.

Hasil penelitian dari 26 sampel didapat, nilai rata-rata sebanyak 3,412 dan jika dilihat dari Permenpan RB RI No. 14 tahun 2017 termasuk ke dalam kategori baik berdasarkan kinerja unit pelayanan. Jika dipersentasekan nilai tersebut sudah berada diatas standar nilai kepuasan rumah sakit yaitu 85%. Sedangkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi diperoleh hasil pada dimensi *responsiveness* jumlah total rata-rata yg didapat yaitu 94 dengan nilai indeks 3,628 kategori sangat baik, dimensi *reliability* jumlah total rata-rata yaitu 84 dengan nilai indeks 3,230 kategori baik, dimensi *emphaty* jumlah total rata-rata 85 dengan nilai indeks 3,269 kategori baik, dimensi *tangible* jumlah total rata-rata 91 dengan nilai indeks 3,512 kategori baik dan dimensi *assurance* jumlah total rata-rata 86 dengan nilai indeks 3,307 kategori baik. Hal ini sesuai dengan hasil *feed back form* yang diberikan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta kepada pasien asing pada bulan Mei 2021 menunjukkan nilai kepuasan pasien terhadap penyajian makanan mencapai > 85%.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, *Customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung baik secara keseluruhan maupun berdasarkan 5 dimensi tergolong ke dalam kategori baik berdasarkan nilai interval Permenpan RB RI Nomor 14 Tahun 2017. Adapun saran dari penelitian ini yaitu, Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien terutama kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi, memperbaiki pelayanan yang dianggap

masih kurang di dalam penyajian makanan terutama pada variasi menu dan diperlukan penelitian sejenis terhadap *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan dari segi kinerja dan harapan untuk pasien asing.

Daftar Pustaka : 38 Pustaka (Tahun 2009 s/d 2020)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Customer Satisfaction Index (CSI) Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung*” tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi Prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika Poltekkes Kemenkes Denpasar.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti mendapat bimbingan dan bantuan sejak awal sampai terselesaiannya skripsi ini, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. A. A. Nanak Antarini, SST.,MP, sebagai pembimbing utama dalam penyusunan skripsi
2. Ni Made Dewantari, SKM.,M.FOr, sebagai pembimbing pendamping dalam penyusunan skripsi
3. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini
5. Ketua Prodi Sarjana Terapan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah membantu memberikan kelancaran dalam penelitian ini.
6. Direktur Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC yang telah memberikan ijin melakukan penelitian.

7. Orang tua, suami dan anak tercinta yang selalu membantu dengan doa dan semangat
8. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan semangat dan motivasi
9. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi serta bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Denpasar, 31 Mei 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RINGKASAN PENELITIAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	7
1. Pengertian <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	10
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
B. Penyajian Makanan	15
1. Pengertian Penyajian Makanan.....	15
2. Fungsi Penyajian Makanan	19

3. Faktor yang Mempengaruhi Penyajian Makanan	20
BAB III KERANGKA KONSEP	27
A. Kerangka Konsep Penelitian	27
B. Variabel dan Definisi Operasional	27
BAB IV METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	31
E. Pengolahan dan Analisa Data	33
F. Etika Penelitian	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	43
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Variabel dan Definisi Operasional	28
2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	34
3. Distribusi Sampel Menurut Umur dan Jenis Kelamin	40
4. Distribusi Sampel Menurut Kewarganegaraan	41
5. Distribusi CSI Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan Berdasarkan Indeks	42
6. Distribusi CSI Pasien Asing Terhadap Penyajian Makanan Berdasarkan 5 Dimensi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Rekomendasi Penelitian Provinsi Bali	59
2. Rekomendasi Penelitian Kabupaten.....	60
3. Ijin Penelitian Rumah Sakit	61
4. Persetujuan Etik	62
5. <i>Informed Consent</i>	64
6. Kuesioner Penelitian	67
7. Form Identitas Sampel	69
8. Menu <i>Breakfast</i>	70
9. Menu <i>Lunch</i>	71
10. Menu <i>Dinner</i>	72
11. Dokumentasi Penelitian	73