

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan**

##### 2.1.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamakan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja produk dan jasa real atau nyata dengan kinerja sesuai ekspektasi. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen and Amin, 2018).

Kepuasan pasien adalah respon emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan adalah pendapat atau sikap umum tentang keutamaan pelayanan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dilihat dari kepentingan konsumen (Indrajaya, 2018).

Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan (*expectation-performance theory*), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pelanggan tentang jasa dan performansi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas, jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan, ia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performansi pelayanan. Beberapa pelanggan cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya.

### 2.1.2 Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan (Harfika and Abdullah, 2017). Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2004 tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran kegiatan secara menyeluruh dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran opini masyarakat dalam pembuatan kontrak. pelayanan diperoleh dari penyelenggaraan pelayanan publik. Karena jenis pelayanan publik sangat bervariasi dengan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang tepat .

### 2.1.3 Dimensi Kepuasan

Dimensi pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Parasuraman mengemukakan 10 faktor yang mempengaruhi kualitas yang ada, yang terangkum dalam 5 faktor utama dalam keunggulan pelayanan (Patria and Amatiria, 2018) , yaitu :

#### 1. Bukti fisik ( *tangible* )

*Tangible* adalah berupa bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung. Bukti fisik meliputi bangunan, kenyamanan tempat parkir, kenyamanan tempat tunggu, penampilan petugas farmasi, dan kebersihan serta kerapian di apotek tersebut.

## 2. Keandalan (*reliability*)

*Reliability* adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.

## 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

*Responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Contoh responsivitas layanan adalah kecepatan.

## 4. Jaminan (*assurance*)

*Assurance* adalah mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sopan santun yang dapat membangun kepercayaan konsumen. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

## 5. Empati (*emphaty*)

*Emphaty* adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen.

### 2.1.4 Metode Untuk Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan (Deka Putranusa, 2019) , diantaranya:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan hanya akan mengirimkan saran dan keluhan kepada pelanggannya, misalnya melalui menyediakan sarana seperti kotak saran diletakkan pada tempat yang strategis, kartu komentar, saluran

telepon khusus, dan lain-lain. Informasi yang diterima dari pelanggan akan memberikan saran dan ide bagi perusahaan untuk dapat bereaksi dengan cepat terhadap masalah yang muncul. Dengan cara ini, perusahaan tahu apa yang dikeluhkan pelanggannya dan dapat segera melakukan perbaikan. Metode ini berfokus pada mengidentifikasi masalah dan mengumpulkan umpan balik dari pelanggan secara langsung .

## 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui surat, telepon, email, situs web, atau wawancara pribadi. Perusahaan menerima umpan balik dan umpan balik langsung dari konsumen melalui survei dan juga memberikan kesan yang positif pada pelanggannya.

Data yang diperoleh dari hasil masing-masing pengukuran tersebut memiliki hasil yang berbeda-beda. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengukur kepuasan terhadap sistem pengaduan dan saran. Hal ini dikarenakan pelanggan yang menyampaikan keluhan dan sarannya secara konsisten dengan pengalaman pelayanan kefarmasian dibutuhkan oleh petugas kefarmasian untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik.

## 3. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen dengan mengerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman

mereka dalam pembelian produk tersebut. Selain itu, para ghost shopper juga dapat mengamati bagaimana setiap keluhan ditangani.

#### 4. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para konsumen, atau setidaknya mencari tahu konsumen mana yang telah berhenti membeli produk atau telah berpindah vendor, untuk memahami alasan hilangnya pelanggan. Dengan bertambahnya customer lost rate, dimana kenaikan customer last rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam merumuskan konsumennya. Harapannya adalah untuk mendapatkan wawasan bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan sebagai berikut :

- a. Kualitas produk. Konsumen akan merasa puas ketika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- b. Kualitas pelayanan. Dalam industri jasa khususnya, konsumen akan merasa puas ketika mereka menerima layanan yang baik atau ketika mereka memenuhi harapan.
- c. Emosional, konsumen merasa nyaman dan mendapatkan kepercayaan bahwa orang lain akan kagum ketika mereka menggunakan produk bermerk.
- d. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harganya relatif rendah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen anda.
- e. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. Mereka biasanya puas dengan produk atau layanan.

### 2.1.5 Manfaat Kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat (Meutia and Andiny, 2019) seperti :

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan ( terutama melalui pembelian ulang, cross – selling, dan up – selling ).
3. Meningkatkan toleransi harga.
4. Rekomendasi gethok nular positif.
5. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan.
6. Meningkatkan bargaining power relative perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product – line extensions, brand extensions, dan new add – on services yang ditawarkan perusahaan.

### 2.1.6 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor (Hardini, 2015) :

1. Pemahaman penggunaan jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterima.
2. Sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan.
3. Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai moral bagi pasien dan keluarganya.
4. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan, dan kenyamanan ruangan.

5. Jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan.
6. Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
7. Kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien.

## **2.2 Apotek**

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 9 tahun 2017 tentang Apotek, yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Apoteker adalah sarjana farmasi yang lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker. Apotek dipimpin oleh seorang Apoteker Pengelola Apotek (APA) yang telah diberi izin mengelola apotek. Apotek dikelola oleh apoteker dibantu oleh beberapa Tenaga Teknik Kefarmasian (Menkes, 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apotek harus dipahami sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Sediaan farmasi meliputi obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetika. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Tempat tertentu, tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat, yang termasuk pekerjaan kefarmasian yaitu pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pengelolaan obat,

pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Menkes, 2014).

Sediaan farmasi merupakan obat, bahan obat, obat tradisional dan kosmetika (Indonesia, 2009). Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi, kepada apoteker, baik dalam bentuk *kertas* maupun *elektronik* untuk menyediakan dan menyerahkan sediaan farmasi dan atau alat kesehatan bagi pasien. Obat adalah bahan atau panduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan, kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia.

Alat kesehatan merupakan instrument, aparatus, mesin dan atau implant yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh (Lestari, Chotimah and Parinduri, 2021). Bahan medis habis pakai merupakan alat kesehatan yang ditujukan untuk penggunaan sekali pakai (*single use*) yang daftar produknya diatur dalam peraturan perundang-undangan. Perbekalan kesehatan merupakan semua bahan dan peralatan yang diperlukan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan.

Pelayanan farmasi klinik di Apotek adalah bagian dari pelayanan kefarmasian yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Dianita, Kusuma and Septianingrum, 2017).



Pelayanan farmasi klinik meliputi :

1. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
2. Konseling;
3. Dispensing;
4. Pengkajian dan Pelayanan resep;
5. Monitoring Efek Samping Obat (MESO);
6. Pemantauan Terapi Obat (PTO); dan
7. Pelayanan Kefarmasian di Rumah (*home pharmacy care*);

Pelaksanaan pekerjaan kefarmasian pada fasilitas pelayanan kefarmasian meliputi:

1. Instalasi farmasi rumah sakit
2. Klinik
3. Apotek
4. Puskesmas
5. Toko obat
6. Praktek bersama

### **2.3 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang pelayanan kefarmasian di apotek meliputi sarana yang memiliki fungsi (Zuhro, 2019) :

1. Ruang penerimaan resep

Ruang penerimaan resep sekurang-kurangnya terdiri dari tempat penerimaan resep, 1 (satu) set meja dan kursi, serta 1 (satu) set komputer.

2. Ruang pelayanan resep dan peracikan ( produksi sediaan secara terbatas)

Ruang pelayanan resep dan peracikan atau produksi sediaan secara terbatas meliputi rak obat sesuai kebutuhan dan ruang peracikan. Terdiri dari rak obat, meja peracikan, peralatan peracikan, timbangan obat, air minum (air mineral) untuk pengencer, sendok obat, bahan kemasan obat, lemari es, termometer, blanko resep, lebel dan label obat.

3. Ruang penyerahan obat

Ruang penyerahan obat berupa konter penyerahan obat yang dapat digabungkan dengan ruang penerimaan resep.

4. Ruang konseling

Minimal satu set meja dan kursi konseling, lemari buku, buku-buku referensi, brosur, poster, alat bantu konseling, buku catatan konseling dan formulir pengobatan pasien.

5. Ruang penyimpanan sediaan farmasi

Ruang penyimpanan harus dilengkapi dengan rak/lemari obat, palet, pendingin ruangan (AC) , lemari es, lemari penyimpanan khusus narkotika dan psikotropika, lemari penyimpanan obat khusus, alat pengukur suhu dan kartu suhu.

6. Ruang arsip

Ruang arsip dibutuhkan untuk menyimpan dokumen yang berkaitan dengan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai serta pelayanan kefarmasian dalam jangka waktu tertentu.

## **2.4 Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien dalam kaitannya dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil nyata untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Fajarini, 2018).

Pelayanan kefarmasian adalah kegiatan terpadu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan obat dan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan meningkatkan pelayanan kefarmasian (Suprihartini, Radiah and Hidayat, 2022) .

## **2.5 Standar Pelayanan Kefarmasian**

Standar pelayanan kefarmasi merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Mulyagustina and Kristina, 2017). Tujuan diterbitkan surat keputusan ini digunakan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, dalam praktek kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien. Hal tersebut akan menjadikan pelayanan kefarmasian di apotek semakin optimal dan dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Standar pelayanan kefarmasian di Apotek disusun diatas kerjasama Ikatan Sarjana Farmasi Indonesia (ISFR) dengan direktorat komunitas farmasi dan direktorat pelayanan kefarmasian departemen kesehatan pada tahun 2003. Standar kompetensi apoteker ini dimaksudkan untuk melindungi profesi dari tuntutan masyarakat yang tidak wajar sebagai pedoman dalam pengawasan praktek apoteker

dan untuk pembinaan serta meningkatkan mutu pelayanan farmasi di apotek. Didalam standard tersebut pelaksanaan farmasi di apotek terdiri dari pelayanan obat non resep dan pengelolaan obat.

#### 2.5.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014, pelayanan kefarmasian di apotek diselenggarakan oleh apoteker dan dapat didukung oleh apoteker, Anda juga dapat dibantu oleh apoteker dan atau tenaga teknis kefarmasian yang memiliki surat tanda registrasi, izin praktik.

Dalam memberikan pelayanan kefarmasian, apoteker harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Persyaratan administrasi
  - a. Memiliki ijazah dan lembaga pendidikan kefarmasian
  - b. Memiliki Surat Tanda Registrasi Apoteker (STRA)
  - c. Memiliki sertifikat bakat yang masih berlaku
  - d. Memiliki Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
2. Memakai atribut praktik, meliputi pakaian praktik, tanda pengenal.
3. Anda harus mengikuti pendidikan atau pelatihan berkelanjutan Continuing Professional Development (CPD) dan mampu memberikan pelatihan yang berkesinambungan.
4. Apoteker harus menyadari perlunya pengembangan diri, baik melalui kursus pelatihan, seminar, workshop, pendidikan berkelanjutan atau secara mandiri.

5. Anda harus memahami, melaksanakan dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, sumpah apoteker, standar profesi (standar pendidikan, standar pelayanan, standar kompetensi, dan kode etik) yang diberlakukan.

Dalam pemberian pelayanan kefarmasian, apoteker harus menjelaskan fungsinya, yaitu :

- a. Penyedia pelayanan
- b. Pengambil keputusan
- c. Komunikator
- d. Pimpinan
- e. Manager
- f. Pembelajar seumur hidup
- g. Peneliti

#### 2.5.2 Pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE)

Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) adalah suatu pelayanan yang dilakukan oleh apoteker, saat pemberian obat kepada pasien. Semakin baik dan tepat dalam memberikan pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi, dan edukasi) pada pasien, maka semakin memberikan rasa aman, dan mengoptimalkan efek terapi yang diharapkan (Yaqin, 2017).

Komunikasi adalah aspek penting yang sepenuhnya dikuasai oleh apoteker yang menjalankan praktek kefarmasian, khususnya di masyarakat. Apoteker yang terpercaya dapat berkomunikasi dan menjelaskan dengan baik kepada pasien. Idealnya apoteker harus proaktif dalam menerapkan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat. Dengan demikian pasien yakin dengan obat yang telah dibeli.

Informasi adalah keterangan pemberitahuan, yang diitujukan kepada pasien terhadap resep yang diberikan mengenai nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan obat, dan reaksi khusus yang ditimbulkan oleh obat tersebut dimana informasi ini diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian di apotek .

Edukasi adalah dimana kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan memberikan pengetahuan tentang obat dan pengobatan serta mengambil keputusan bersama pasien setelah mendapatkan informasi untuk tercapainya hasil pengobatan yang optimal .

Komunikasi, informasi, edukasi adalah mutu proses diskusi antara apoteker dengan pasien atau keluarga yang dilakukan secara sistematis untuk memberikan kesempatan kepada pasien memperlihatkan akan diri dengan membantu meningkatkan pengetahuan, pemahamann, dan kesadaran sehingga pasien atau keluarga pasien memperoleh keyakinan akan kemampuannya dalam penggunaan obat yang baik dan benar.

Sebagai bagian dari pemberdayaan masyarakat, apoteker harus memberikan edukasi jika masyarakat ingin mengobati sendiri penyakit ringan (swamedikasi) dan memilih obat yang tepat, dan apoteker harus berpartisipasi aktif dalam promosi dan edukasi. Apoteker membantu menyebarkan informasi, antara lain dengan membagikan leaflet/brosur, poster, dan lain-lain.

### 2.5.3 Evaluasi Mutu Pelayanan

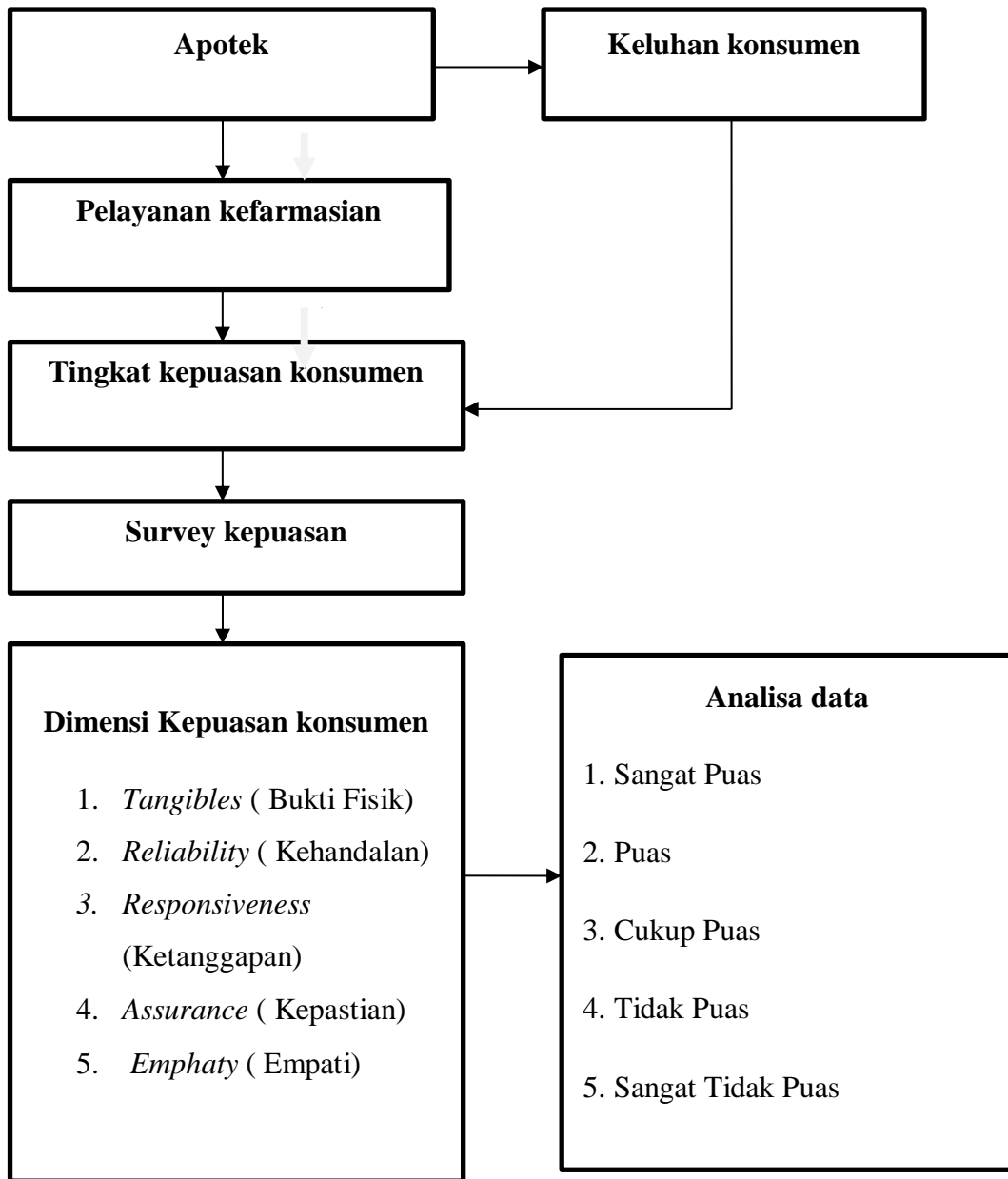
Evaluasi mutu pelayanan adalah proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek, yang meliputi evaluasi terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi dan produk kesehatan, dan pelayanan kefarmasian bagi pelanggan (Hadiyana, 2016).

Indikator berikut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek:

1. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan melalui kuesioner atau wawancara langsung.
2. Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (waktu telah ditetapkan).
3. Prosedur tetap untuk menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Penilaian mutu pelayanan ini digunakan untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar untuk peningkatan pelayanan kefarmasian lebih lanjut. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian, indikator yang mudah ditentukan adalah pengukuran kepuasan pelanggan melalui penyebaran kuesioner (Santoso, 2021).

## 2.6 Kerangka konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep



## 2.7 Kerangka Teori

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan survei kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode survei, baik melalui surat, telepon, maupun wawancara tatap muka (Afnina and Hastuti, 2018).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, semakin besar pengetahuan kesehatan, maka semakin besar partisipasinya. Kesadaran, ketika pengetahuan tidak dapat dipahami, kesadaran secara otomatis muncul untuk berpartisipasi dalam perilaku. Sikap positif, sikap adalah reaksi seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Pelayanan yang diberikan bersifat sosial ekonomi sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen. Sistem nilai, seorang konsumen sangat berpengaruh untuk mempersepsikan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan empati, empati yang ditujukan oleh penyedia pelayanan kesehatan, sikap itu akan menyentuh emosi pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan dimensi kepuasan antara lain *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Emphaty* (Empati) dan kemudian dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan. Penilaian kepuasan yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas (Febriani and Sugiono, 2012).