

ANALISIS KUALITAS *SERVICE* KEBERSIHAN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DI INSTALASI GIZI RSUP FATMAWATI RAYA.

Sofian Bastuti ¹⁾, Obed Delpiero Alexander ²⁾

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pamulang, Indonesia

¹⁾dosen00954@unpam.ac.id

²⁾obedtobingalex@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction will be achieved if hygiene services at the nutrition installation are provided according to their needs, Fatamawati Raya Hospital is a research place to determine the level of satisfaction of cleaning services in the nutrition installation. Based on research conducted at Fatmawati Raya Hospital, with the technique of distributing questionnaires to patients so as to collect 381 respondents using the CSI (Customer Satisfaction Index) method, it can be concluded that the level of patient satisfaction with the cleaning services of nutritional installations needs to be maintained, because it is in accordance with patient expectations where the cleaning services of nutritional installations are very good. The purpose of this study is to determine and maintain the quality of hygiene services in nutrition installations so that they can continue to satisfy patients. To determine the level of patient satisfaction, researchers analyzed five dimensions of quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method is a consumer satisfaction index by determining the Mean Importance Score (MIS) of each variable, making Weight Factors (WF) per variable. This weight is the percentage of MIS value per variable to the total MIS of all variables, Determines the Mean Satisfaction Score (MSS) of each attribute, Makes a Weight Score (WS) of each variable. This weight is the percentage of MIS value per variable to the total MIS of all variables, Determines the Mean Satisfaction Score (MSS) of each attribute, Makes a Weight Score (WS) of each variable. This weight is a multiplication between WF and MSS, so the results of the level of customer satisfaction of Fatamawati Raya Hospital will be obtained. From the results of the analysis, it shows that the level of patient satisfaction with the cleaning services of nutrition installations based on CSI is 61.68%.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction Index

ABSTRAK

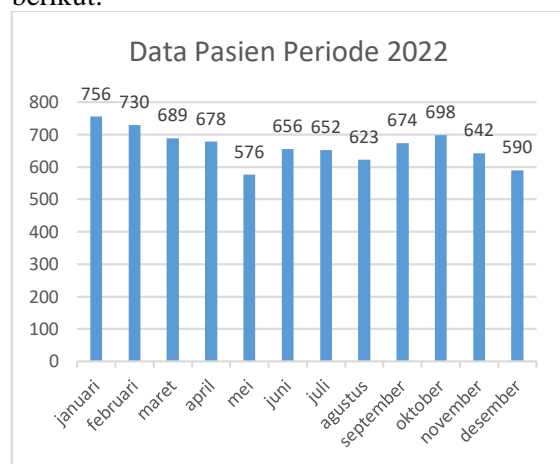
Kepuasan pasien akan tercapai apabila *service* kebersihan di instalasi gizi yg diberikan sesuai bersama kebutuhannya, RSUP Fatamawati Raya menjadi tempat penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan *service* kebersihan di instalasi gizi. Untuk menjaga kualitas *service*, RSUP Fatamawati Raya dituntut untuk mempertahankan kualitas terhadap *service* kebersihan yg diberikan. Berdasarkan penelitian yg dilakukan di RSUP Fatmawati Raya, bersama teknik penebaran kuisioner terhadap pasien *sampai* mengumpulkan 381 responden mejadi metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) bisa disimpulkan kalo tingkat *customer satisfying* terhadap *service* kebersihan instalasi gizi perlu dipertahankan, karna sudah sesuai bersama harapan pasien dimana *service* kebersihan instalasi gizi sudah sangat baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempertahankan kualitas *service* kebersihan pada instalasi gizi *sampai* bisa terus memuaskan pasien. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, peneliti menganalisis 5 (lima) dimensi kualitas yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Metode *Customer Satisfaction Index (Customer Satisfaction Index)* yakni index *customer satisfying* bersama Menentuin *Mean Importance Score* (MIS) dari tiap-tiap variabel, Membuat *Weight Faktors* (WF) per variabel. Bobot ini ialah persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel, Menentuin *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut, Membuat *Weight Score* (WS) tiap variable. berupa perkalian antara WF bersama MSS, jadi dibisakan hasil tingkat kepuasan *customer* RSUP Fatamawati Raya. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap *service* kebersihan instalasi gizi berdasarkan CSI adalah sebesar 61,68%

Kata Kunci: *Kualitas Service, Customer Satisfaction Index*

I. PENDAHULUAN

Service kualitas kebersihan pada instalasi gizi di RSUP. Fatmawati Raya sangat berpengaruh pada kepuasan kualitas *service* kebersihan, diharapkan tetap *ngelakuin control* terhadap kebersihan lingkungan pada instalasi gizi *sampai* pasien merasa puas. Bersama demikian petugas kebersihan harus memiliki sumber daya yg handal demi *service* yg optimal, memberikan *service* kebersihan kepada pasien dan keluarga pasien karna sangat mempengaruhi kepuasan pasien. RSUP. Fatmawati Raya memiliki pasien bersama berbagai macam kalangan mulai dari lapisan bawah sampe kalangan menengah keatas. Kualitas berkaitan erat bersama kepuasan *customer*, dari kualitas ini memberikan suatu dorongan kepada pasien menjalin ikatan hubungan baik bersama institusi jasa (Amjad, Nuhroho, 2021)

Instalasi gizi RSUP. Fatmawati Raya. Dipimpin oleh 3 dokter S.GZ dan para lulusan S.ZG yg bertugas sebagai penguji *jadinan* sebelum di beri ke pasien dalam proses pasien datang sampai bersama rawat inap sampe sembuh juga penanganan lainnya, selama ini terbisa ketak sesuai yg mengakibatkan pasien kurang puas, yg mengakibatkan pasien tersebut tak kembali lagi pada periode berikutnya. diketahui bahwa kedatangan pasien berfluktuasi dari waktu kewaktu, dibuktikan pada **Gambar 1.1** diagram histogram sebagai berikut:



(Sumber: pengolahan data penelitian 2022)

Gambar 1 diagram histogram pasien

Dari data diatas diketahui bahwa dari tingkat kunjungan pasien setiap bulannya berfluktuasi dari waktu kewaktu. Sedangkan jumlah komplain atau ketakpuasan pasien tetap selalu ada. terlihat **Tabel 1.1** sebagai berikut :

Tabel 1 Data Pasien Periode 2022

Bulan	Pasien	Puas	Tak Puas
Januari	756	435	321
Februari	730	374	356
Maret	689	446	243
April	678	533	145
Mei	576	225	342
Juni	656	426	230
Juli	652	398	254
Agustus	623	391	232
September	674	353	321
Oktober	698	477	221
November	642	408	234
Desember	590	292	298
Total	7955	4758	3197

(Sumber: RSUP. Fatmawati Raya, 2022)

Untuk meningkatkan kualitas tersebut *jadi* diperlukan metode analisis *quality of service*. Oleh sebab itu, Pada penelitian kali ini berfokus pada analisis kualitas *service* kebersihan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di instalasi gizi RSUP. Fatmawati Raya.

II. METODE PENELITIAN

Kepuasan *customer* adalah perbandingan kualitas layanan yg dialami *customer*, yg diharapkan *customer*, apabila kualitas yg dialami *customer* lebih rendah dari yg diharapkan, *jadi* terjadi ketakpuasan yg dirasakan *customer* tak sesuai bersama yg diharapkan, dan apabila *service of quality* nya lebih yg diharapkan, *jadi* *customer* akan sangat puas (Andi Riyanto, 2019). Analisis data yakni tahap pada proses penelitian untuk mengolah data yg menjawab rumusan masalah. Metode analisis data yg digunakan dipenelitian ini yakni berikut (Ristia, Marlien 2022):

1. Mencari penyebab faktor pemengaruh kepuasan *customer* terhadap *service of quality*;
2. Mensebar kuesioner *service* yg merujuk dimensi yakni *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*;
3. Mengkomper hasil persepsi dan ekspektasi pasien supaya ngedapetin nilai kepuasan *customer* atas *service* yg diterima;
4. Mengolah data yg di bisa bersama menggunakan metode analisis *customer satisfaction index* (CSI);

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) ialah indek penentuan tingkat kepuasan *customer* secara menyeluruh bersama pendekatan yg mempertimbangin tingkat kepentingan atribut–atribut *product/service* yg keukur. CSI memberikan data yg jelas

mengenai tingkat *customer satisfying* sampai diwaktu special bisa *ngelakuin* evaluasi berkala *improvement* apa yg kurang, dan meningkatkan *service* yg dinilai pasien yakni jadi nilai lebih. Peolahan data memake *Customer Satisfaction Index* (CSI) agar mengetahui besar CSI, jadi bisa dilakukan *step-step* berikut (Aritonang, 2021):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap variabel;
2. Membuat *Weight Faktors* (WF) per variabel persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel;
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut;
4. Membuat *Weight Score* (WS) tiap *variable*, ialah perkalian WF bersama MSS;
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) seusai dilakukan analisis CSI jadi *result* tingkat *customer satisfaction* RSUP. Fatmawati Raya, dimana hasil dari CSI berupa persentase (%) mulai dari 0 sampe yg tertinggi 100.

Berdasarkan dari hasil rentang skala yg terhitung, bisa dibuat lima kelas kriteria *satisfaction* yg tercantum di **Tabel 2.1** berikut (Alfi Syahri Lubis, 2020):

Tabel 2 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Nilai CSI	Kriteria CSI
0%-20%	sangat tak puas
20%-40%	tak puas
40%-60%	cukup puas
60%-80%	puas
80%-100%	sangat puas

(Sumber: Pengelolaan Penelitian 2023)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penentuan Sempel

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e^2)}$$

diimana :

- n : jumlah *sample* yg dicari;
- e : margin error yg ditoleransi;
- N : jumlah populasi.

Bersama *margin error* sebesar 5 % juga nilai p (proporsi) sebesar 0.05, jadi jumlah *sample* yg dibutuhkan adalah :

$$n = \frac{7955}{1 + 7955 \times 0,05^2}$$

$$= 380,84$$

$$= 381 \text{ jadi, } \textit{sample} \text{ yg diambil adalah } 381 \text{ orang responden.}$$

B. Demografi Responden

Quisioner disebar pada 381 pasien secara acak melalui *online*. Quisioner dipakai mengetahui apakah *service* yg diberi sudah sesuai atau belum. Berikut ialah data hasil penyebaran quisioner :

Tabel 3 Data pasien berdasarkan usia dan jenis kelamin

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin			
1	Laki-laki	231	60%
2	Perempuan	154	40%
	Total	385	100%
Usia			
	20-30 Tahun	197	51,2%
	30-40 Tahun	154	40%
	>40 Tahun	34	8,8%
	Total	385	100%

(Sumber: Data Pribadi, 2023)

C. Uji Instrumen Data Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas yakni uji yg dipakai merujuk alat ukur yg dipakai mengukur apa yg diukur. Uji validitas berfungsi mengetahui apakah kuisioner yg disebar sudah valid atau tak. Satu butir kuisioner disebut valid bila nilai r hitung yg diperoleh dari hitungan (*product momen*) lebih besar dari nilai *rtable* (r hitung > *rtable*). Dalam penelitian ini, *rtable* yg dibisa adalah 0,113. Untuk mempermudah penghitungannya, uji validitas penelitian dilakukan bersama bantuan *Microsoft Excel*. disajiin bersama bantuan program *Microsoft Excel* masing-masing *question*. Bersama rumus *Microsof Excel* untuk rHitung =CORREL (total *question* variabel pertama:total *question*):

Tabel 4 validasi item kinerja instalasi gizi

No	Keterangan	rHitung	rTabel	Kesimpulan
A <i>Reability</i>				
1	Petugas instalasi gizi memberikan penjelasan terkait rasa jadinan dan vitamin pendamping bersama baik	0,951	0,113	valid
No	Keterangan	rHitung	rTabel	kesimpulan
A <i>Reability</i>				

2	Petugas instalasi gizi tepat waktu mengantarkan <i>jadinan</i> ke kamar pasien sesuai jadwal dan prosedur	0,924	0,113	Valid
3	Petugas instalasi gizi berseragam rapi dan bersih, bersikap sopan santun memasuki ruangan pasien	0,905	0,113	Valid
B	<i>Responsiveness</i>			
4	Petugas instalasi gizi cepat tanggap ketika ada resep menu baru sesuai bersama kondisi <i>opname</i> pasien	0,926	0,113	Valid
5	Petugas instalasi gizi bersama cepat menanggapi keluhan rasa dan menu	0,958	0,113	Valid
C	<i>Assurance</i>			
6	<i>Jadinan</i> yg diberikan ke pasien selalu tersagel atau tertutup oleh plastik wrap <i>sampai</i> terjaga kebersihannya	0,908	0,113	Valid
7	menu selalu diganti bersama yg baru sesuai jam pergantian <i>jadin</i> , <i>sampai</i> pasien tak perlu ragu dan khawatir <i>jadinan</i> sisa	0,908	0,113	Valid
8	<i>Jadinan</i> yg dihidangkan selalu baru dan dalam keadaan hangat dan buah potong yg selalu <i>fresh</i>	0,926	0,113	Valid
9	Alat <i>jadin</i> yg terbungkus tissue dan plastik	0,927	0,113	Valid
No	Keterangan	rHitung	rTabel	kesimpulan
D	<i>Empaty</i>			

10	Petugas instalasi gizi memberikan perhatian terhadap keluhan rasa <i>jadinan</i> pasien	0,920	0,113	valid
11	Petugas instalasi gizi memberikan <i>service</i> tanpa memandang status sosial pasien	0,942	0,113	Valid
E	<i>Tangibels</i>			
12	Kelengkapan alat <i>jadin</i> disesuaikan bersama jenis menu pasien	0,942	0,113	Valid
13	Peralatan <i>jadin</i> yg selalu layak pakai	0,833	0,113	Valid
14	Kualitas peralatan <i>jadin foodgrade</i> bebas BPA	0,836	0,113	Valid
15	Kebersihan bahan dan peralatan <i>jadin</i> yg telah melewati steril diawasi ahli gizi S.GZ sebagai penguji	0,821	0,113	Valid

(Sumber: Data kuisisioner, 2023)

uji validitas kepada 385 responden, diketahui nilai koefisien korelasi *product moment pearson* (rhitung) tiap item *question* dari 5 (lima) *variable independent* > (rtabel) *sampai* bisa disimpulkan tiap item *question* yg dipake bagi mengetahui tanggapan responden ke *service quality* ialah valid.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas merujuk sejauhapa pengukuran tersebut menghasilkan yg *relative* tak sama apabila kesubyek yg sama dilakukan pengukuran kembali. Konsep reliabilitas berarti reliabilitas alat ukur ada kaitannya bersama *error of measurement* yg ngerujuk pada inkonsistensi *result* ukuran, terjadi apabila pengukuran diulang kekelompok obyek yg sama. Konsep reliabilitas mengartikan reliabilitas *result* ukur berkaitan bersama *sampling error* yg nunjukin inkonsistensi hasil ukuran terjadi misal pengukuran diulang kekelompok individu yg beda. Hasil uji reliabilitas dipenelitian ini mejadii *cronbach's alpha*, yg hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Reliabilitas Variabel Kinerja instalasi gizi

Kriteria Pengujian		
Nilai acuan	Nilai <i>Cronsbach Alpha</i>	Kesimpulan
0,7	1,110	<i>Reliable</i>

(Sumber: Pengolahan data kuisisioner, 2023)

Dasar Penentuan Keputusan
Jika nilai <i>Cronsbach Alpha</i> > 0,70 jadi kesimpulan <i>reliable</i>
Jika nilai <i>Cronsbach Alfa</i> > 0,70 jadi kesimpulan <i>reliable</i>

(Sumber: Pengolahan data kuisisioner, 2023)

Dari uji reliabilitas di **Tabel 3.3** bisa dilihat nilai *Cronsbach's alpha* > 0,70 artinya semua varian punya reliabilitas yg tinggi, bisa disimpulkan instrumen penelitian yg dipake bisa dipercaya juga diandalkan.

D. Pengolahan Data CSI

Olahan data ada beberapa tahap analisis kinerja juga kepentingan, seusai selesai nguji validitas dan reliabilitas data-data yg didapat, jadi data valid dan reliabel, lalu olahan data dilanjutin bersama mejadii metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

1. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

step lanjutan mengolah data harapan dan kenyataan *service* jasa yakni ngukur tingkat kepuasan pasien bersama *customer Satisfaction Index (CSI)*. *CSI* dipakai ngetahui tingkat *customer satisfyng* secara nyeluruh bersama melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan *service quality*.

Tabel 6 perhitungan nilai harapan pasien

No	Keterangan	rHitung	rTabel	kesimpulan
A <i>Reability</i>				
1	Petugas instalasi gizi memberikan penjelasan terkait rasa <i>jadinan</i> dan vitamin pendamping bersama baik	0,952	0,084	valid
No Keterangan rHitung rTabel kesimpulan				
A <i>Reability</i>				
2	Petugas instalasi gizi tepat waktu mengantarkan <i>jadinan</i> ke kamar pasien sesuai jadwal dan prosedur	0,948	0,084	valid

3	Petugas instalasi gizi berseragam rapi dan bersih, bersikap sopan santun memasuki ruangan pasien	0,907	0,084	Valid
B <i>Responsiveness</i>				
4	Petugas instalasi gizi cepat tanggap ketika ada resep menu baru sesuai bersama kondisi opname pasien	0,923	0,084	Valid
5	Petugas instalasi gizi bersama cepat menanggapi keluhan rasa dan menu	0,948	0,084	Valid
C <i>Assurance</i>				
6	<i>Jadinan</i> yg diberikan ke pasien selalu tersagel atau tertutup oleh plastik wrap <i>sampai</i> terjaga kebersihannya	0,909	0,084	Valid
7	menu selalu diganti bersama yg baru sesuai jam pergantian <i>jadin</i> , <i>sampai</i> pasien tak perlu ragu dan khawatir <i>jadinan</i> sisa	0,919	0,084	Valid
8	<i>Jadinan</i> yg dihidangkan selalu baru dan dalam keadaan hangat dan buah potong yg selalu <i>fresh</i>	0,923	0,084	Valid
9	Alat <i>jadin</i> yg terbungkus tissue dan plastik	0,933	0,084	Valid
No Keterangan rHitung rTabel kesimpulan				
D <i>Empaty</i>				
10	Petugas instalasi gizi memberikan perhatian terhadap keluhan rasa <i>jadinan</i> pasien	0,919	0,084	valid

11	Petugas instalasi gizi memberikan <i>service</i> tanpa memandang status sosial pasien	0,943	0,084	Valid
E <i>Tangibels</i>				
12	Kelengkapan alat <i>jamin</i> disesuaikan bersama jenis menu pasien	0,943	0,084	Valid
13	Peralatan <i>jamin</i> yg selalu layak pakai	0,834	0,084	Valid
14	Kualitas peralatan <i>jamin foodgrade</i> bebas BPA	0,836	0,084	Valid
15	Kebersihan bahan dan peralatan <i>jamin</i> yg telah melewati steril diawasi ahli gizi S.GZ sebagai penguji	0,818	0,084	Valid

(Sumber: Perhitungan Sendiri, 2023)

Nilai kenyataan diberi kepasien merujuk tingkat kepuasan *customer* untuk kualitas *service* kebersihan yg diterima. hitungan nilai kenyataan pada atribut question pertama tersebar ke-381 responden pasien RSUP Fatmawati Raya

Tabel 7 perhitungan nilai kenyataan pasien

No	Keterangan	rHitung	rTabel	kesimpulan
A <i>Reability</i>				
1	Petugas instalasi gizi memberikan penjelasan terkait rasa <i>jamin</i> dan vitamin pendamping bersama baik	0,728	0,084	valid
No Keterangan rHitung rTabel kesimpulan				
D <i>Empaty</i>				
2	Petugas instalasi gizi tepat waktu mengantarkan <i>jamin</i> ke kamar pasien sesuai jadwal dan prosedur	0,785	0,084	valid

3	Petugas instalasi gizi berseragam rapi dan bersih, bersikap sopan santun memasuki ruangan pasien	0,787	0,084	Valid
B <i>Responsiveness</i>				
4	Petugas instalasi gizi cepat tanggap ketika ada resep menu baru sesuai bersama kondisi <i>opname</i> pasien	0,803	0,084	Valid
5	Petugas instalasi gizi bersama cepat menanggapi keluhan rasa dan menu	0,675	0,084	Valid
C <i>Assurance</i>				
6	<i>Jadinan</i> yg diberikan ke pasien selalu tersagel atau tertutup oleh plastik wrap <i>sampai</i> terjaga kebersihannya	0,780	0,084	Valid
7	menu selalu diganti bersama yg baru sesuai jam pergantian <i>jamin, sampai</i> pasien tak perlu ragu dan khawatir <i>jamin</i> sisa	0,801	0,084	Valid
8	<i>Jadinan</i> yg dihidangkan selalu baru dan dalam keadaan hangat dan buah potong yg selalu <i>fresh</i>	0,819	0,084	Valid
9	Alat <i>jamin</i> yg terbungkus tissue dan plastik	0,697	0,084	Valid
No Keterangan rHitung rTabel kesimpulan				
D <i>Empaty</i>				
10	Petugas instalasi gizi memberikan perhatian terhadap keluhan rasa <i>jamin</i> pasien	0,664	0,084	valid

11	Petugas instalasi gizi memberikan <i>service</i> tanpa memandang status sosial pasien	0,817	0,084	Valid
E	<i>Tangibels</i>			
12	Kelengkapan alat <i>jamin</i> disesuaikan bersama jenis menu pasien	0,705	0,084	Valid
13	Peralatan <i>jamin</i> yg selalu layak pakai	0,577	0,084	Valid
14	Kualitas peralatan <i>jamin</i> <i>foodgrade</i> bebas BPA	0,633	0,084	Valid
15	Kebersihan bahan dan peralatan <i>jamin</i> yg telah melewati steril diawasi ahli gizi S.GZ sebagai penguji	0,570	0,084	Valid

(Sumber: Perhitungan Sendiri, 2023)

2. Menentukan Mean Importance (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MISS)

Mean Importance Score (MIS) yakni rata-rata skor penting atribut yg dari rata-rata harapan tiap pasien. Sedangkan Mean Satisfaction Score (MSS) yakni rata-rata sesungguhnya atribut yg berasal dari rata-rata kinerja petugas instalasi gizi yg dirasakan pasien dirumus berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Y_i = Nilai pembobotan harapan;

n = jumlah responden;

Misal hitungan nilai MIS diartibut ketetapan waktu dalam *service* kebersihan instalasi gizi (Y_i):

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n 1 Y_i}{n}$$

Misal hitungan nilai MSS diartibut artibut ketetapan waktu *service* kebersihan instalasi gizi (X_i):

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n 1 X_i}{n}$$

$$= \frac{2+2+2+2+2+\dots+3}{381}$$

$$= 4,099$$

Rata-rata hasil seluruh nilai harapan dan kinerja variabel bisa dilihat di **Tabel 3.6** berikut:

Tabel 8 Rekapitulasi Nilai MIS Dan MSS

No	Total Harapan Konsumen	Nilai MIS	Total Kenyataan	Nilai MSS
1	1.673	4,391	1.562	4,099
2	1.598	4,194	1.532	4,020
3	1.646	4,320	1.571	4,123
4	1.595	4,186	1.553	4,076
5	1.635	4,291	1.556	4,083
6	1.635	4,291	1.558	4,089
7	1.641	4,308	1.535	4,028
8	1.595	4,186	1.561	4,097
9	1.616	4,241	1.566	4,110
10	1.655	4,343	1.562	4,099
11	1.668	4,377	1.555	4,081
12	1.660	4,356	1.567	4,112
13	1.713	4,496	1.552	4,073
14	1.635	4,291	1.553	4,076
15	1.551	4,070	1.562	4,099
Total	24.516	64,346	23.345	61,273

(Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2023)

3. Membuat weight factors (WF)

Step lanjutan yakni buat *Weight Factors* (WF)/Faktor Tertimbang. Bobot ini berupa persentase nilai MIS per-atribut total MIS seluruh atribut:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\text{Total MIS}_i}$$

MIS_i = Nilai *mean importance score*

Misal hitungan nilai WF diartibut ketetapan waktu dalam *service* kebersihan instalasi gizi (π_i):

$$WF = \frac{4,391}{4,391 + 4,194 + 4,320 + \dots + 4,070} \times 100$$

$$= \frac{5+5+5+5+5+\dots+4}{381}$$

$$= 4,391$$

$$= 6,824\%$$

Berikut yakni rekap *result* hitungan nilai (WF) *Weight Factors*,

Tabel 9 Rekapitulasi Nilai MIS Dan WF

Nilai WF		
No	Nilai Mis	Nilai Wf (%)
1	4,391076	6,824%
2	4,194226	6,518%
3	4,32021	6,714%
4	4,186352	6,506%
5	4,291339	6,669%

6	4,291339	6,669%
7	4,307087	6,694%
8	4,186352	6,506%
9	4,24147	6,592%
10	4,343832	6,751%
11	4,377953	6,804%
12	4,356955	6,771%
13	4,496063	6,987%
14	4,291339	6,669%
15	4,070866	6,326%
Total	64,34646	100%

(Sumber: Perhitungan Sendiri, 2023)

4. Membuat (WS) *Weight Score*

Membuat (WS)/*Weight Score* tertimbang berupa perkalian WF bersama rata-rata tingkat kepuasan /*Mean Satisfaction Score* (MSS) dirumus berikut:

$$WS_i = MSS_i \times W_{fi}$$

Misal hitungan nilai WS diartibut ketetapan waktu *service* transaksi servis (WS1):

Tabel 10 Rekapitulasi Nilai WS

Nilai WS			
No	Nilai WF(%)	Nilai MSS	Nilai WS
1	6,82%	4,099738	0,279766
2	6,52%	4,020997	0,262089
3	6,71%	4,12336	0,276842
4	6,51%	4,076115	0,265192
5	6,67%	4,08399	0,272361
6	6,67%	4,089239	0,272711
7	6,69%	4,028871	0,269693
8	6,51%	4,097113	0,266558
9	6,59%	4,110236	0,270947
10	6,75%	4,099738	0,276773
11	6,80%	4,081365	0,277696
12	6,77%	4,112861	0,278482
13	6,99%	4,073491	0,284615
14	6,67%	4,076115	0,271836
15	6,33%	4,099738	0,259349
Total			4,084911

(Sumber: Perhitungan Sendiri, 2023)

5. Penentuan (CSI) *Customer Satisfactioan Index*

Nilai persentase CSI dihitung bersama membagi skor tertimbang bersama skala maksimum yg dipake, diliat rumus berikut :

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100$$

WAT = *Weighted Average total*

HS = *Highest Scale* (skala maksimum)

Jadi hitungannya yakni:

$$CSI = \frac{4,084}{5} \times 100$$

$$= 81,68\%$$

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yg dilakukan di RSUP Fatmawati Raya, bersama teknik penebaran kuisisioner terhadap pasien *sampai* mengumpulkan 381 responden mejadii metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) bisa disimpulkan bahwa *customer satisfying* pasien terhadap *service* kebersihan instalasi gizi perlu dipertahankan, karna tlah sesuai bersama harapan pasien dimana *service* kebersihan instalasi gizi sudah sangat baik, diliat pada hasil perhitungan berikut:

1. *Mean Importance* (MIS) sebesar 4,391 pada atribut kebersihan *service* dan *Mean Satisfaction Score* (MISS) sebesar 4,099 pada artibut artibut ketetapan waktu dalam *service* kebersihan instalasi gizi, bisa diliat di**Tabel 3.6** Rekapitulasi Nilai MIS Dan MSS;
2. (WF)/*Weight Factors*, bobot ini yakni persentase nilai MIS per-atribut ketotal MIS semua atribut sebesar 6,824%;
3. Skor tertimbang yakni perkalian WF bersama rata-rata tingkat *satisfying* /*Mean Satisfaction Score* (MSS) bisa diliat di**Tabel 3.8** Rekapitulasi Nilai WS;
4. *Customer Satisfactioan Index* (CSI) Nilai persentase CSI dihitung bersama ngebagi skor tertimbang bersama skala maximum yg dipakai bersama hasil sebesar 81,68%. Sesuai bersama parameter perhitungan CSI pada **Tabel 2.1** Skor Penilaian kepuasan pasien bersama nilai CSI sebesar 81,68% jadi diketahui kriteria CSI pasien terhadap *service* kebersihan diinstalasi gizi sangat puas.

UCAPAN TERLJAD/ISIH

Pada akhir jurnal, saya menyampaikan rasa terima kasih yg tulus kepada semua yg berperan juga mendukung penyelesaian jurnal ini. Pertama ingin saya ucapkan rasa terima kasih, kepada Ibu Rini Alfatiyah selaku ketua prodi teknik industry universitas pamulang. Tak lupa, saya ingin berterima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Sopian Bastuti atas bimbingan, dukungan, dan bantuan yg diberikan selama proses penulisan jurnal

komprehensif ini. Tanpa bantuan Anda, pencapaian ini tak akan menjadi kenyataan. Perjalanan ini telah memberikan banyak wawasan dan pengalaman berharga bagi saya. Saya sangat berterima kasih atas arahan dan saran yg berharga dalam merumuskan topik penelitian, menyusun kerangka teoritis, mengumpulkan dan menganalisis data, juga menginterpretasi hasil penelitian bersama bijaksana. Bimbingan Anda telah membantu saya menghadapi setiap tantangan bersama percaya diri dan meningkatkan pemahaman saya tentang bidang penelitian. Saya juga berterima kasih kerekan kerja di RSUP Fatmawati Raya yg telah memberikan dukungan moral dan semangat selama ini. Kata-kata penuh dorongan dan apresiasi dari Anda semua telah menjadi pendorong untuk terus maju dan berusaha mencapai hasil terbaik. Tak lupa, terima kasih kepada keluarga saya atas cinta, dukungan, dan pengertian yg tak tergantikan. Semangat dan motivasi dari keluarga adalah bekal yg berharga dalam mengatasi segala hambatan. Akhirnya, terima kasih kepada Tuhan yg maha Esa atas berkah segalanya. sampe saya bisa menyelesaikan penulisan jurnal ini. terima kasih yg sebesar-besarnya kepada semua pihak yg sudah berperan dalam perjalanan penulisan jurnal komprehensif ini. Semoga hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amjad Syarif, Ary Widodo, Analisis kualitas dan kepuasan konsumen menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA) pada bengkel auto2000 asia afrika bandung, 2021
- Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani, (2020). Pengaruh Kualitas *Service* (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan *Customer* PT.Sucofindo Batam. *Journal of business administration Vol 1, No.2, September 2017, hlm. 232-243. e-ISSN : 2548-9909*
- Apriyani, Dwi Aliyyah. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Service Terhadap konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. *Kualitas Service*, 51(2), 1-7.
- Barkelay dan Saylor., 2020., *Kepuasan Customer Jilid I, alihbahasa Yuliarmi dan Riyasa*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Daryanto dan Setyobudi. 2021. *Konsumen dan Service Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Duwi Budianto ,(2022). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS SERVICE DAN HARGA PRODUK BERSAMA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
- Fadillah, Haris, Aulia F. Hadining, Rianita Puspa Sari. 2019. Analisis Kepuasan *Customer ABC Laundry* bersama Menggunakan *Metode Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA), Dan *Customer Satisfaction*. *Kepuasan Customer*, 15(1), 1-10.
- Hadiyati, Ernani. 2021. *Analisis Kualitas Service Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Customer*. ISSN:2085-0972.
- HERLINA RAHMAWATI I 1307506. (2010). Analisa Kualitas *Service* Jasa Menggunakan Metode *Serqual* Dan *Impotance Performance Analysis* Di Kantor Perpustakaan Arsip Kabupaten Karanganyar.
- Patria, D. Y. (2018). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS SERVICE BENGKEL MOTOR BERSAMA METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE.
- Purwanto, H. A. (2021). Pengaruh *Social Servicescape* Terhadap *Loyalty* Bersama *Customer Satisfaction* Sebagai Variable Mediasi Pada *Coffee Shop Stonemilker Ward*. *Agora*, 9(2).
- Rini Alfatiyah, & Apriyanto. (2019). Analisis Kualitas *Service* Parkir Bersama Metode *Servqual*, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan *Customer* Di PT. Securindo Packatama Indonesia. *Jitmi* Vol.2 No.2, Oktober 2019
- Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti.(2018). Analisa Kepuasan *Customer* Bersama Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi) dan *Importance Performance Analisis* (Ipa). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018*.
- Servis, P., Pt, B., Abadi, B., & Kristianto, A. C. (2010). *View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk*.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.