



merasa puas terhadap *Handling Complaintnya*.<sup>5</sup> Dalam buku yang ditulis Christopher H. Loveloch dan Lauren K.Wright, “dijelaskan mengenai studi TARP tentang Penanganan Komplain bahwa mendorong seorang Manajer dalam sebuah perusahaan jasa untuk mempertimbangkan dampak pelanggan yang kecewa, khususnya pelanggan yang merasa tidak puas”.<sup>6</sup> Sedangkan yang di maksud Complain secara sederhana bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan.<sup>7</sup> Dengan itu dalam *Handling Complaint* dari *Customer* harus tepat dan hati-hati dengan sifat serta komunikasi yang baik, lemah lembut, sabar, memberi simpati dengan permintaan maaf dan menangani komplain dengan cepat dan segera mencari solusi terbaik agar masalah yang timbul segera teratasi.<sup>8</sup> Terkait dengan apa yang dilakukan manusia termasuk sifat dalam menangani komplain dan kegiatan ekonomi merupakan satu bidang perilaku manusia yang penting. tidak mengherankan jika sejak dahulu etika juga menyoroti ekonomi<sup>9</sup> termasuk bersifat lemah lembut dalam beretika.

---

<sup>5</sup> Yessi Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalita Nasabah PT.BANK Muamalah Indonesia Tbk Cabang Surabaya dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, vol.14, no.2, diakses pada mei 2015 dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>

<sup>6</sup> Christopher H. Loveloch dan Lauren K.Wright, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Indonesia, hal. 145

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, Ph.D, 2014, *Pemasaran Jasa*, ANDI, Yogyakarta, hal.446

<sup>8</sup> Yessi Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, *Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalita Nasabah PT.BANK Muamalah Indonesia Tbk Cabang Surabaya dengan Kepuasan Nasabah sebagai Varibel Perantara*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, vol.14, no.2, diakses pada mei 2015 dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>

<sup>9</sup> Mokh. Syaiful Bakri Abdussalam, 2012, *Sukses Berbisnis ala Rosulullah SAW*, Erlangga, Jakarta, hal. 61













ini, sehingga dapat meningkatkan mutu *Handling Complaint* Rumah sakit Semen Gresik.

## E. Definisi Konseptual

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh *Handling Complaint* terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik”.. dari judul tersebut terdapat beberapa kata yang perlu dikonsepskan untuk menghindari penafsiran yang berbeda yaitu:

### 1. *Handling Complaint*

*Handling Complaint* adalah menangani berbagai upaya yang dilakukan manajemen untuk memecahkan masalah<sup>22</sup> ketidakpuasan atau kekecewaan<sup>23</sup> yang timbul sebagai akibat dari kualifikasi personalia yang berada di bawah standart.<sup>24</sup>

secara efektif komplain memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas . sehingga harapan pelanggan perlu ditangani secara cepat dengan cara tepat sehingga pelanggan merasa puas terhadap *Handling Complaintnya*.<sup>25</sup> Sedangkan yang di maksud Complain secara

<sup>22</sup> Komaruddin, 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Bumi Askara, Jakarta, hal. 360

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, Ph.D, 2014, *Pemasaran Jasa*, ANDI, Yogyakarta, hal.446

<sup>24</sup> Komaruddin, 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Bumi Askara, Jakarta, hal. 360

<sup>25</sup> Yessi Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalita Nasabah PT.BANK Muamalah Indonesia Tbk Cabang Surabaya dengan Kepuasan Nasabah sebagai Varibel Perantara*, Jurnal (online) Manajemen dan Bisnis, vol.14, no.2, diakses pada mei 2015 dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>



Dari devinisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>30</sup> Ada dua faktor yang sangat menentukan kepuasa, yaitu harapan pelanggan dan kinerja atau hasil yang mereka rasakan.<sup>31</sup> Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor komplain yang terdiri atas Voice response ( menyampaikan keluhan secara langsung ), private response ( memberitahu teman atau keluarga mengenai pengalamannya dengan jasa perusahaan jasa yang bersangkutan), dan third party response ( berusaha meminta ganti rugi secara hukum.<sup>32</sup>

#### **F. Definisi Operasional**

Handling Complaint dalam definisi operasional adalah semua penanganan yang dilakukan oleh perusahaan dalam melayani ketidak puasan pengguna jasa di Rumah Sakit Semen Gresik.

Dari uraian definisi konseptual diatas bahwa *Handling Complaint* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( pasien ). Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan pelanggan mengalami masalah pada pelayanan pelanggan sesudah membeli atau menggunakan jasa tersebut. Dengan itu setiap

<sup>30</sup> Philip kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran jilid 1, PT prenhallindo*, Jakarta, hal. 36

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Bisnis Edisi Ketiga*, ANDI, hal.37

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ANDI, Yogyakarta, hal. 125





