

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang RI No.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi sosial.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Tetapi ketika suatu produk memiliki kinerja sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, maka akan tercipta kepuasan. Bagi industri yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit, kepuasan konsumen menjadi sebuah tuntutan yang pasti.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang bermutu maka setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien (UU RI No. 44/2009). Radiografer sebagai salah satu tenaga kesehatan di bidang radiologi adalah tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan radiografi, imejing, kedokteran nuklir dan radioterapi di pelayanan kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (KMK No.375/2008).

Tuntutan masyarakat dewasa ini terhadap mutu pelayanan kesehatan bidang radiologi yang semakin meningkat, mengharuskan setiap radiografer untuk bekerja secara profesional, maka dari itu kemampuan dan komitmen pelayanan dari setiap petugas radiografer perlu mendapat perhatian khusus. Setiap rumah sakit yang mengemukakan kualitas layanan sebagai bagian dari jasa yang diberikan kepada pasiennya, akan cenderung menggunakan kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator kesuksesan pelayanan yang diberikan. Manfaat yang tercipta oleh karena kepuasan konsumen diantaranya dapat membuat harmonis hubungan antara penyedia jasa yaitu pihak rumah sakit dengan konsumen, menjadi dasar yang baik untuk penggunaan ulang jasa, dan akan terciptanya loyalitas konsumen, yang mana akan mengarah kepada pemberian rekomendasi *word of mouth* yang pada akhirnya dapat menguntungkan pihak penyedia jasa, yang mana dalam konteks penelitian ini adalah pihak rumah sakit Tjiptono (2006).

Salah satu manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit yang mengutamakan kepuasan pasien yaitu bertambahnya jumlah orang yang berobat karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang mereka dengar Azwar (1996). Demikian halnya dengan pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi, jika kepuasan pasien diutamakan maka akan bertambah pula jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi di suatu rumah sakit. Hubungan yang harmonis antara pasien dan pihak rumah sakit ini dapat terus berlangsung untuk waktu yang lama selama pihak penyedia layanan dalam hal ini rumah sakit selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan sesuai harapan pasien sehingga pasien selalu puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, umumnya yang menjadi tolak ukur adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Smith, *et al.* (1992) kemampuan karyawan dalam bekerja akan mempengaruhi kepuasan. Menurutnya setiap orang mempunyai kemampuan kognitif yang berbeda, membawa keuntungan dan kerugian bagi mereka dalam mengoptimalkan performa yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mereka. Menurut Chung dan Schneider (2002) sebagai *boundary spanners*, layanan karyawan kecil kemungkinannya untuk mengalami dual komitmen yaitu kepada organisasi maupun pelanggan. Menurut Siders, George dan Dharwadkar (2001) karena

pelanggan merupakan bagian eksternal dari organisasi, sifat dan kekuatan dari komitmen karyawan terhadap pelanggan harus sangat relevan untuk memprediksi cakupan tujuan dan harapan pelanggan yang akan mereka coba untuk penuhi.

Berdasarkan pengamatan di radiologi ditemukan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang menunjukkan ketidakpuasan pasien seperti *complain* pasien akan pelayanan radiologi yang diterima. Oleh karena itu kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien dari petugas radiologi perlu mendapat perhatian khusus dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kemampuan Pelayanan dan Komitmen kepada pasien terhadap Kepuasan Pasien” di Rumah Sakit Siloam Lippo Cikarang“.

## **1.2 Penelitian Terdahulu**

Alyssa, Gwenith, Janet dan James (2015) melakukan penelitian dengan hasil kemampuan kerja yang dirasa merupakan gagasan yang penting dalam memahami proses psikologis berhubungan dengan pengunduran diri pekerja. Hasil temuan mereka mengindikasikan bahwa sumber daya pribadi khususnya bersama-sama dengan tuntutan kerja dan sumber daya kerja berkontribusi terhadap persepsi dari kemampuan kerja, yang mana pada gilirannya berkontribusi pada perbedaan dalam absensi kerja, pengunduran diri dan meninggalkan cacat.

Mereka menemukan bahwa sumber daya pribadi akan kontrol dan status kesehatan sangat penting untuk persepsi kemampuan kerja peserta saat ini dalam berbagai macam pekerjaan atau jabatan, status kesehatan, rasa kontrol, kondisi lingkungan yang negatif, tuntutan fisik dan posisi tubuh yang tidak menguntungkan yang sangat penting untuk persepsi kemampuan kerja yang berikutnya dengan contoh para pekerja manufaktur. Penemuan mereka menggaris bawahi pentingnya kemampuan kerja yang dirasa untuk para peneliti dan manajer sebagai suatu topik pertimbangan untuk intervensi keduanya (untuk meningkatkan kemampuan kerja). Mereka berharap untuk melihat peningkatan perhatian yang diberikan untuk kemampuan kerja yang dirasakan dalam penelitian dan prakteknya.

Saran dari penelitian ini ialah penelitian selanjutnya harus mempertimbangkan hasil yang lain yang penting bagi organisasi, termasuk

kinerja. Misalnya, mungkin bahwa dalam upaya untuk memaksimalkan tugas inti kinerja dalam menghadapi penurunan kemampuan kerja, pekerja menunjukkan sedikit perilaku organisasi kewarganegaraan. Penelitian selanjutnya mungkin juga melanjutkan penemuan ini untuk menjadi individu yang baik. Karena kerja merupakan bagian integral dari hidup dan penting untuk diketahui dengan benar bahwa penurunan kemampuan kerja mungkin dapat memprediksi perbedaan dalam masalah psikologis dan faktor-faktor luar lain yang diketahui.

Yusuf (2013) melakukan penelitian dengan hasil secara umum ditemukan bahwa; pertama, terdapat pengaruh yang signifikan secara langsung maupun tidak langsung antara kemampuan kerja, etika rumah sakit, kepemimpinan terhadap komitmen karyawan rumah sakit dan kepuasan pasien rumah sakit. Kedua, terdapat pengaruh tidak langsung antara kemampuan kerja, etika rumah sakit, dan kepemimpinan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Ketiga ditemukan bahwa komitmen karyawan dan kepuasan pelanggan bernilai negatif.

Penemuan ini mengindikasikan bahwa komitmen karyawan mempunyai pengaruh negatif atau tidak pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Saran dari penelitian ini yaitu untuk penelitian selanjutnya, karena penelitian ini merupakan sebuah studi kasus pada satu rumah sakit maka mungkin mempengaruhi temuan aspek generalisasi kuesioner dilapangan. Untuk penelitian selanjutnya mungkin menggunakan lebih dari satu tipe rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta yang mungkin dapat mewakili aspek generalisasi dari penemuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuanqiong, Wenli dan Kin (2011) menemukan bahwa secara keseluruhan semua bagian signifikan kecuali pada bagian orientasi pelanggan terhadap komitmen karyawan. Hasil menunjukkan bahwa orientasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, orientasi pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen karyawan, dukungan manajerial berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan. Fasilitas kerja juga berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan. Sebagai tambahan, komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Saran untuk penelitian selanjutnya mungkin meneliti secara empiris mengapa iklim pelayanan mungkin dirasakan berbeda-beda oleh karyawan yang berbeda. Selain itu karyawan dengan berbagai jabatan mungkin memainkan peran yang berbeda dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang mereka berikan berbeda-beda. Penelitian kedepan mungkin lebih mengeksplor perbedaan fungsi peran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Mediasi selain komitmen karyawan yang mempengaruhi hubungan antara iklim pelayanan dan kepuasan pelanggan mungkin ditemukan. Terakhir eksplorasi dari hubungan yang dinamis antar berbagai dimensi iklim pelayanan yang mendukung.

Penelitian yang dilakukan oleh Solnet (2006) mengindikasikan bahwa prediksi kepuasan pelanggan secara signifikan meningkatkan setiap langkah analisis. Pertama variabel demografis secara total memberikan kontribusi yang signifikan terhadap prediksi kepuasan pelanggan dengan jenis kelamin (lebih tinggi perempuan) memberikan prediksi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara masa kerja (*full time* tinggi) juga berkontribusi terhadap prediksi ini. Tidak ada variabel demografis lain yang berkontribusi secara signifikan. Dalam hubungan dengan jumlah pengukuran dari iklim pelayanan akan secara positif meramalkan persepsi kepuasan pelanggan.

Peningkatan besar terhadap prediksi lebih dari dan diatas variabel demografis terjadi ketika dimensi iklim pelayanan, dengan kata lain variasi unik dalam persepsi akan kepuasan pelanggan dijelaskan bersama-sama melalui dimensi dari iklim pelayanan. Hasil ini tidak mengejutkan, elemen-elemen dari iklim pelayanan yang memprediksi persepsi kepuasan pelanggan berhubungan secara langsung dengan aspek-aspek yang berhubungan dengan karyawan dan persepsi karyawan tentang pentingnya letak masalah ini didalam organisasi. Dimensi pelanggan termasuk seperti aspek hubungan pelanggan sebagai persepsi atas praktek pelayanan, pemberdayaan, pencegahan gangguan pelayanan dan visi pelayanan. Hasil ini menyoroti pentingnya posisi para karyawan yang menjadi fokus perusahaan dan faktor-faktor prioritas dalam pelayanan pelanggan. Ketika difokuskan pada hal yang paling menarik dalam organisasi para karyawan yang sama, percaya bahwa pelanggan perusahaan puas.

Oleh karena itu hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini menduga bahwa dimensi tersebut berhubungan dengan perasaan para pelanggan perusahaan merupakan hal yang penting dalam memprediksi kepuasan pelanggan. Dugaan bahwa identifikasi karyawan secara positif memprediksi persepsi karyawan akan kepuasan pelanggan. Penambahan dari variabel identifikasi karyawan terhadap regresi tentu saja secara signifikan meningkatkan prediksi walaupun penambahan variabel ini sederhana sebagai efek utama. Hasil ini tidak mengejutkan dalam identifikasi karyawan dengan berbagai tingkat pekerjaan individu dalam organisasi berkaitan dengan banyak hasil yang menguntungkan organisasi dipenelitian sebelumnya, seperti komitmen organisasi, mengurangi keinginan untuk keluar, dalam kerjasama kelompok, kepuasan kerja, motivasi dan lain-lain. Dalam penelitian ini, sejauh mana karyawan hotel merasa bahwa mereka merupakan anggota perusahaan, berkontribusi secara signifikan terhadap prediksi dari persepsi kepuasan pelanggan.

Vandenberghe, *et al.* (2007) meneliti dengan hasil yang menunjukkan bahwa perilaku karyawan membantu menjelaskan dengan baik variabel independen daripada presentasi diri. Hal ini menyebabkan adanya dugaan bahwa variabel-variabel yang lain dalam penelitian ini dapat mempengaruhi presentasi diri. Penelitian ini menemukan dukungan validitas faktorial dari tiga komponen model komitmen kepada pelanggan dan untuk kejelasannya dengan *respect* terhadap komitmen organisasi. *Affective commitment* kepada pelanggan berhubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Ditemukan juga bahwa tidak ada pengaruh *normative commitment* terhadap kualitas pelayanan.

Hur, Moon dan Jung (2015) menyoroti pentingnya peran kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui fasilitasi emosi kerja karyawan. Kedua, penelitian menunjukkan bahwa bertentangan dengan harapan, perilaku karyawan yang terlihat dipermukaan tidak mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, yang juga berkontribusi terhadap emosi kerja dengan menyediakan suatu perspektif yang berbeda pada efek perilaku karyawan yang terlihat dipermukaan pada kepuasan pelanggan. Ketiga, penelitian menemukan bahwa perilaku karyawan yang mendalam berpengaruh positif dan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan

yang mana sejalan dengan penelitian menunjukkan bagaimana perilaku karyawan yang mendalam sangat mempengaruhi hasil pelayanan yang diberikan seperti orientasi pelanggan yang dirasakan dan kualitas pelayanan.

Akhirnya hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi regulasi emosional karyawan pada perilaku karyawan yang terlihat dipermukaan dan perilaku karyawan yang mendalam secara berbeda mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui kepuasan kerja karyawan. Mereka menemukan bahwa hubungan antara perilaku karyawan yang terlihat dipermukaan dan kepuasan pelanggan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan lebih baik daripada pengaruh secara langsung dari perilaku karyawan yang terlihat dipermukaan terhadap kepuasan pelanggan.

Tsoukatos dan Rand (2007) memperoleh hasil penelitian sebagai berikut; pertama, hubungan antara dimensi budaya dan kualitas pelayanan diduga bahwa harapan dari pelayanan dipengaruhi oleh profil budaya dan budaya menentukan pentingnya dimensi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Kedua, peringkat dari hubungan antara kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas pelayanan dan pentingnya dimensi kualitas pelayanan, diduga bahwa budaya juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian membuktikan bahwa kaitan upaya kualitas dan sumber terhadap dimensi yang paling penting akan memiliki dampak yang besar kepada kepuasan pelanggan. Saran, perkembangan dari budaya dan harapan terhadap pelayanan perlu di monitor. Peningkatan yang pernah terjadi menggunakan teknologi bertujuan menghasilkan perubahan budaya yang cepat dan membangkitkan harapan pelayanan sebagai konsekuensi dari level yang semakin meluas dalam memberikan pelayanan. Perubahan penelitian longitudinal (yang didasarkan pada masa tertentu yang relatif lama) diperlukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Delcourt, *et al.* (2013) menemukan hasil bahwa kemampuan emosional karyawan berpengaruh penting terhadap hasil pelayanan, seperti kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan mengukur persepsi pelanggan akan kemampuan emosional karyawan, dibanding persepsi karyawan atau pengamat, dengan menghubungkan sosial dan psikologi organisasi (yang merupakan konsep asli kemampuan emosional) dengan sumber pelayanan.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya ialah mengembangkan sebuah skala dari kemampuan emosional karyawan (EEC) yang singkat, valid, dapat dipercaya untuk mengetahui atau menilai persepsi pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Chen (2013) membuktikan bahwa karakteristik pegawai seperti usia, jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan mempengaruhi *job attitude* dan *employee commitment* dalam bekerja. Penelitian membuktikan bahwa motivasi adalah kunci sukses karyawan, semakin termotivasi maka karyawan akan semakin berkomitmen terhadap organisasinya. Rekomendasi berdasarkan penemuan pada penelitian ini, maka disarankan agar karyawan meningkatkan komitmen kerja dan etika bekerja. Agar organisasi menjadi sukses, keduanya baik organisasi maupun karyawan harus merasa puas. Manajemen harus menjaga sebuah hubungan yang terpadu dengan karyawan agar dapat memperoleh kesuksesan.

### **1.3 Kesenjangan Penelitian**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alyssa, Gwenith, Janet dan James (2015) ditemukan bahwa sumber daya pribadi khususnya bersama-sama dengan tuntutan kerja dan sumber daya kerja berpengaruh terhadap kemampuan kerja, yang mana dapat mempengaruhi prestasi atau hasil kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2013) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara langsung maupun tidak langsung antara kemampuan kerja, etika rumah sakit, kepemimpinan terhadap komitmen karyawan rumah sakit dan kepuasan pasien rumah sakit. Terdapat pengaruh tidak langsung antara kemampuan kerja, etika rumah sakit, dan kepemimpinan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Yuanqiong, Wenli dan Kin (2011) menemukan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Vandenberghe, *et al.* (2007) yaitu *Affective commitment* kepada pelanggan berhubungan positif terhadap kualitas pelayanan. Ditemukan juga bahwa tidak ada pengaruh *normative commitment* terhadap kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Chen (2013) membuktikan bahwa karakteristik pegawai seperti usia, jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan mempengaruhi *job attitude* dan *employee*



*commitment* dalam bekerja. Penelitian ini membuktikan bahwa motivasi adalah kunci sukses karyawan, semakin termotivasi maka karyawan akan semakin berkomitmen terhadap organisasinya.

Penelitian terkait lainnya yaitu yang dilakukan oleh Tsoukatos dan Rand (2007) diperoleh hasil hubungan antara dimensi budaya dan kualitas pelayanan diduga bahwa harapan dari pelayanan dipengaruhi oleh profil budaya dan budaya menentukan pentingnya dimensi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Peringkat dari hubungan antara kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas pelayanan dan pentingnya dimensi kualitas pelayanan, diduga bahwa budaya juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan kajian terhadap penelitian terkait komitmen karyawan terhadap kepuasan pelanggan ditemukan juga hasil penelitian yang bertolak belakang dengan penelitian tersebut diatas yakni penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2013) yang menyatakan bahwa komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Smith, *et al.* (1992) menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam bekerja akan mempengaruhi kepuasan. Menurutnya setiap orang mempunyai kemampuan kognitif yang berbeda, membawa keuntungan dan kerugian bagi mereka dalam mengoptimalkan performa yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mereka. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Delcourt, *et al.* (2013) bahwa kemampuan emosional karyawan berpengaruh penting terhadap hasil pelayanan, seperti kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan mengukur persepsi pelanggan akan kemampuan emosional karyawan, dibanding persepsi karyawan atau pengamat, dengan menghubungkan sosial dan psikologi organisasi (yang merupakan konsep asli kemampuan emosional) dengan sumber pelayanan.

Hur, Moon dan Jung (2015) menyoroti pentingnya peran kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui fasilitasi emosi kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Solnet (2006) mengindikasikan bahwa prediksi kepuasan pelanggan secara signifikan meningkatkan setiap langkah analisis. Pertama variabel demografis secara total memberikan kontribusi yang signifikan terhadap prediksi kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kemampuan pelayanan, komitmen terhadap pasien dan kepuasan pasien akan pelayanan radiologi yang diterima di Rumah Sakit Siloam Lippo Cikarang.

#### **1.5 Rumusan Masalah**

Setelah melakukan pembatasan terhadap semua masalah-masalah yang ada maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Adakah pengaruh kemampuan pelayanan terhadap komitmen kepada pasien. Adakah pengaruh komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Adakah pengaruh kemampuan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Apakah faktor yang paling dominan pengaruhnya diantara kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien.

#### **1.6 Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini yaitu seperti berikut: Diketahui pengaruh kemampuan pelayanan terhadap komitmen kepada pasien. Diketahui pengaruh komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Diketahui pengaruh kemampuan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Diketahui faktor yang paling dominan pengaruhnya diantara kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien.

#### **1.7 Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Bagi penulis menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kemampuan pelayanan, komitmen kepada pasien dan gambaran kepuasan pasien. Mengetahui dan memahami mengenai pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Bagi unit radiologi, diharapkan sebagai penghubung antara pasien dan pihak rumah sakit tentang persepsi kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga tercipta hubungan yang berkelanjutan antara pasien dan rumah sakit. Sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien karyawan radiologi secara khusus dan seluruh karyawan rumah sakit secara umum.

Bagi Universitas Esa Unggul, menambah kepustakaan tentang pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien.

Dapat menjadi bahan masukan bagi peneliti di masa mendatang mengenai pengaruh kemampuan pelayanan dan komitmen kepada pasien terhadap kepuasan pasien. Memperkaya kancan ilmu pengetahuan tentang pelayanan radiologi bagi mahasiswa Universitas Esa Unggul.