

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

Penerapan pada pasien dilayanan kesehatan, kepuasan di definisikan sebagai harapan pasien dengan perlakuan yang di terimanya dalam masa perawatan (kuntoro, 2017). Kepuasan didefinisikan, adalah rasa sukacita atau yakin bahwa layanan yang diperoleh diharapkan oleh pasien yang sesuai atau lebih. Ini berarti perasaan kebahagiaan dan rasa sakit dari derivatif individu karena mereka membandingkan layanan yang disiapkan oleh layanan (atau hasil) pada kenyataan (radito, 2014). Mendefinisikan kepuasan pada pasien adalah Tanggapan pelanggan terhadap ketidakpastian antara bunga sebelumnya dan kinerja aktual setelah kepuasan pasien terasa sebagai perasaan beruntung ditafsirkan atau puas dengan tindakan yang penerimaan itu sesuai sebagai minat dan kinerja yang efektif setelah digunakan.

Kepuasan juga menjadi bahasan penting tentang perdebatan alat ukur yang di sebabkan keragaman obyek penelitian. Studi yang dilakukan oleh (Pappas *et al*, 2014). Adanya penyesuaian alat ukur kepuasan dikarenakan pada obyek belanja online mengajukan alat ukur kepuasan yaitu puas dengan pengalaman belanja online, senang dengan pengalaman belanja online dan perasaan nyaman dengan menggunakan online itu baik. Pendapat lain dari studi (Andari *et al*, 2015). Mengajukan alat ukur kepuasan pelayanan sesuai dengan harapan, ketersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain, puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan keinginan kembali menggunakan jasa tersebut. Pendapat yang berbeda studi dari (Sucia, 2019). Mengajukan alat ukur yaitu puas dengan keputusan untuk membeli dari situs wab ini, merasa terbantu dari situs web membeli adalah pilihan yang baik merasa tidak enak

dengan keputusan untuk membeli dari situs web, melakukan hal yang benar dengan membeli dari situs web dan tidak senang bahwa membeli dari situs web, berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur kepuasan yang di modifikasi sesuai dengan obyek penelitian.

Penelitian ini masih terdapat keragaman variable pembentuk namun studi kepuasan di pengaruhi oleh kinerja yang diharapkan (Venkatesh, 2017). Dengan variabel pembentuk adalah pengalaman, hal ini didasarkan pada studi sebelumnya yang menyebutkan bahwa pengalaman yang diharapkan menjadi factor penting dalam mempengaruhi kepuasan pekerjaan ini sangat penting untuk mengadakan perusahaan perusahaan. Dapatkan pengalaman kerja, tugas yang berubah dapat disambut (Rofi, 2012). Mengatakan kinerja diharapkan yang merupakan tingkat pengalaman individu yang dapat membantu dalam mendapatkan kemanfaatan untuk menabah kepuasan yang diharapkan dengan tingkat kemudahan penggunaan sistem bias menjadi pemicu peningkatan kepuasan. Studi (Song, 2013). Juga menyatakan tingginya pengalaman pemakai sistem informasi mendorong adanya tingkatan kinerja yang diharapkan dalam terbentuknya kepuasan (Sartono, 2017).

Studi tentang kepuasan sebagai tujuan penelitian masih terdapat keragaman variabel pembentuk namun studi ini kepuasan dipengaruhi oleh kinerja diharapkan (Ghalandari, 2012), usaha diharapkan (Venkatesh *et al.*, 2017), dengan variabel pembentuk adalah kepercayaan (Bart *et al.*, 2005). Hal ini didasarkan pada studi sebelumnya yang menyebutkan bahwa usaha yang diharapkan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan (Berlianto, 2019). Studi yang berbeda juga menunjukkan bahwa studi dari Sa'idah (2017) mengatakan kinerja diharapkan yang merupakan tingkat kepercayaan individu yang dapat membantu dalam mendapatkan kemanfaatan untuk meningkatkan kepuasan dan usaha yang diharapkan dengan tingkat

kemudahan penggunaan sistem bisa menjadi pendorong peningkatan kepuasan. Studi dari Lee dan Song (2013) juga menyatakan bahwa tingginya kepercayaan pengguna sistem informasi mendorong adanya peningkatan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dalam membentuk kepuasan.

B. Kinerja diharapkan

Layanan yang diharapkan merupakan tingkat seorang yang dapat digunakan sistem untuk mendapat manfaat dari kinerja kerja (Nassuora, 2013). Kinerja ini harus didefinisikan sehingga pasien atau masyarakat percaya bahwa penggunaan sistem informasi akan membantu menerima manfaat dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja diharapkan merupakan tingkat pengalaman individu bahwa penggunaan sistem yang ada dapat membantunya untuk mendapatkan suatu manfaat dalam mempermudah pekerjaan (Sa'idah, 2017). Kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memiliki pengalaman yang tinggi maka Penggunaan sistem membantu Anda mendapat manfaat dari layanan kerja (Venkates, 2017). Berdasarkan uraiannya, kinerja harus didefinisikan di mana individu memiliki pengalaman dengan sistem informasi, membantu menggunakan dan memfasilitasi pekerjaan.

Perdebatan mengenai alat ukur kinerja diharapkan juga menjadi Bahasa penting yang disebabkan oleh keragaman obyek penelitian. Studi (Laumer, 2010). Berpendapat terkait alat ukur aplikasi online berguna dalam melamar pekerjaan, menggunakan aplikasi online memungkinkan untuk melengkapi aplikasi lebih cepat dan menggunakan aplikasi online meningkatkan peluang untuk mendapatkan pekerjaan. Pendapat studi (Martin, 2012). Mengajukan alat ukur yaitu menggunakan situs web berguna dalam proses pembelian, menggunakan situs web memungkinkan untuk melakukannya menyelesaikan proses pembelian dengan cepat, meningkatkan nilai

efisiensi dalam proses pembelian dalam menggunakan situs web meningkatkan kinerja dalam proses pembelian. Pendapat dari (Venkatesh, 2017). Memberikan alat ukur yaitu program yang berguna di pekerjaan, dalam menggunakan program mempermudah untuk menyelesaikan tugas lebih singkat, menggunakan program atau situs meningkatkan produktivitas, dan menggunakan sistem dapat meningkatkan peluang mendapat gaji lebih tinggi. Berdasarkan penjelasan alat ukur tersebut, studi saat ini menggunakan alat ukur kinerja diharapkan yang di modifikasi sesuai dengan obyek penelitian.

Studi terdahulu membrikan kinerja diharapkan berpengaruh kuat dengan kepuasan pengunjung (Sa'idah, 2017). Studi yang dilakukan oleh (Ghalandari, 2012). Kinerja diharapkan mempunyai efek signifikan dan positif pada kepuasan untuk menggunakan layanan *e-banking*. Hal ini dikarenakan pengguna merasa menggunakan layanan *e-banking* meningkat kinerja individu lebih termotivasi untuk menggunakan layanan ini. Studi (Sa'idah, 2017). Berpendapat bahwa kinerja diharapkan memiliki efek yang kuat dalam kepuasan dari segala aspek dikarenakan pengguna merasa dapat mempermudah dalam melakukan proses pendaftaran. Pendapat berbeda dari studi (Barlinto, 2019). Kinerja diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan studi tersebut dapat diartikan bahwa harapan kinerja melalui program informasi dapat membantunya mendapatkan keuntungan dalam aktifitas perbankannya. Beberapa penjelasan yang terkait dapat dikatakan tingginya kinerja diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna program sistem informasi aplikasi pendaftaran online.

H1: Tingginya kinerja yang diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan

Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online UTD PMI Surakarta

C. Pengalaman

Pengalaman didefinisikan, yaitu proses untuk mencari pengetahuan atau kapasitas untuk periode waktu tertentu dan untuk melakukan sesuatu dengan belajar (Budiani, 2017). Studi lain juga mendefinisikan Pengalaman perusahaan atau proses yang dialami oleh seseorang ketika Anda mengalaminya untuk memenuhi kebutuhan hidup Anda (Rofi, 2012). Pendapat lain dalam mendefinisikan pengalaman adalah sebagai pengetahuan atau keahlian yang diperoleh dari suatu peristiwa tersebut (Merawti, 2017). Pengalaman sebagai proses yang dialami oleh seseorang untuk berguna atau senarse suatu peristiwa dengan observasi langsung atau partisipasi dalam kecelakaan itu.

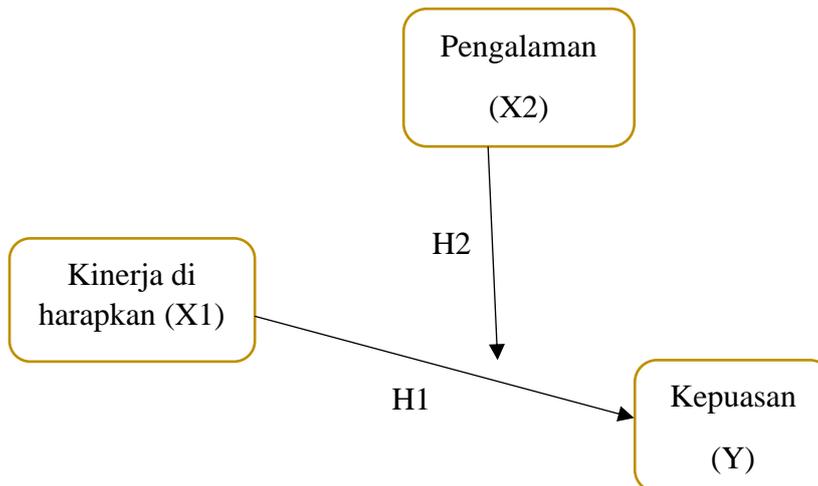
Pada pengalaman memperkuat efek kinerja diharapkan oleh kepuasan, mengenai kinerja diharapkan, temuan menunjukkan bahwa semakin besar pengalaman penggunaan, semakin puas mereka dengan aplikasi online. Namun kepuasan pelanggan yang berpengalaman rendah tampaknya tidak di pengaruhi oleh kinerja diharapkan sedangkan usaha diharapkan menjadi kurang penting bagi pelanggan yang memperoleh lebih banyak pengalaman tinggi. Namun tidak diverifikasi oleh hasilnya, mungkin karena harapan usaha tidak penting sama sekali untuk kelompok yang berpengalaman tinggi (Pappas, 2014). Pengalaman oprasional yang lebih tinggi cenderung menunjukkan penghargaan yang lebih besar untuk kegunaan dari teknologi hubungan antara usaha diharapkan dan kepuasan lebih kuat untuk yang lebih tua dari pada yang lebih muda karen itu menghargai kegunaan kinerja diharapkan teknologi dalam menyelesaikan

tugas sehari-hari dan pelatihan dan dukungan yang memadai, mengaggap teknologi baru muda digunakan dan bermanfaat.

H2: Tingginya pengalaman berpengaruh terhadap peningkatan kinerja yang diharapkan pengguna dan kepuasan yang diinginkan dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online.

D. Kerangka Konsep Penelitian

Model penelitian merupakan gambaran hubungan antara variable-variable yang akan diamati atau diuji melalui penelitian yang akan dilakukan, Adapun model penelitiannya sebagai berikut:



Keterangan :

1. Kinerja di harapkan (X1) sebagai variabel Independen
2. Pengalaman (X2) seabgai variabel Moderating
3. Kepuasan (Y) sebagai variabel Dependen

Catatan : variabel pengalaman akan memperkuat hubungan antara kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan yang di inginkan, oleh karna itu pengalaman berperan sebagai variabel moderating. Liana. (2009)

Penelitian ini yang menjadi tujuan adalah Pembentukan kinerja yang diharapkan dan pengalaman yang diharapkan (Luo, 2010), (Sun, 2012), (Lee dan Song, 2013). pengalaman akan mempengaruhi hubungan anatara kinerja yang diharapkan dan kepuasan yang diinginkan

(Lee dan Song, 2013), (Khalilzadeh, 2017). Pengalaman mengontrol hubungan antara kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan (Pappas, 2014), (Chopra dan Rajan, 2016).