

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Deby Santyo Rusandy

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri

deby.rusandy@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi adalah pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 130 pasien rawat inap menggunakan metode *accidental sampling* dengan pendekatan *random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 75,138. Hal yang perlu ditingkatkan dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang. RSUD Iskak Tulungagung hendaknya menambah jumlah ruang rawat inap yang masih kurang dan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada perawat-perawat rumah sakit. Dari aspek indikator kemampuan, RSUD Dr. Iskak Tulungagung harus menyikapi dengan mengadakan ataupun menambah beberapa alat medis yang belum ada seperti alat cuci darah, alat cek darah dan cadangan darah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan

ABSTRACT

Background research is to know is there any influence service quality and confidence in patient satisfaction in Dr. Isaac Tulungagung hospital either partially or simultaneously. The population was inpatients in hospitals. The samples used are 130 inpatients using accidental sampling method with random sampling approach. Methods of data collection using questionnaires. Data analysis using descriptive analysis percentage and multiple linear regression analysis. Based on t test, the effect of service quality on patient satisfaction partially obtained value 7,673, whereas the effect of trust on patient satisfaction partially obtained value of 6,973. Simultaneously the impact of service quality and confidence in patient satisfaction by the F test values obtained 75,138. It needs to be improved from the aspect of assurance is insufficient. Dr. Isaac Tulungagung hospital should increase the amount of space that is still less hospitalization and provide education and training on a regular basis to the hospital nurses. From the aspect of indicators of ability, Dr. Isaac Tulungagung hospital must respond by organizing or adding several medical devices that do not have such a tool dialysis, the tool checks the blood and blood reserves.

Key Words :service quality, trust, and satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. Parasuraman. *et. al* (1990) dalam Kotler (2005:122) membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu).

Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui *penyampaian* barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa yang diharapkan oleh konsumen sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Sureshchandar. *et. al* (2002) dalam Yunus Nek Kamal Yeop. *et. al* (2009:67), pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia.

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2005:84).

Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda antara rumah sakit swasta dan pemerintah. Rumah sakit swasta cenderung memperhatikan kepuasan konsumen dibanding rumah sakit pemerintah. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya seperti kualitas pelayanan di kelas I tentunya berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Kotler (2005:83) jasa adalah sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Zethaml dan Bitner (1996) yang dikutip dalam Tjiptono (2006:5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) konsumen.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan tentang mutu

suatu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan, maka usaha tersebut juga dinilai kurang bermutu. Oleh karena itu, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas jasa.

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam pertukaran memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya

Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai kepercayaan pelanggan yang dipengaruhi oleh *MCSQ* dan *COSE* melalui kepuasan pelanggan. Untuk memperkuat kerangka konseptual, maka masing pengaruh antara variabel diuraikan satu persatu yang didasarkan pada teori-teori yang mendukung maupun hasil dan penelitian terdahulu.

Fokus utama jasa rumah sakit adalah kepercayaan. Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan diperlukan komitmen manajemen merupakan suatu hal yang paling penting dan vital dalam mengelola kualitas layanan, karena hal ini sangat berkaitan erat dengan capaian

layanan yang berkualitas. Memberikan kualitas layanan yang baik membutuhkan kepemimpinan dan dukungan dan manajemen puncak. Tanpa komitmen, tanpa kepemimpinan yang kuat dan top manajemen, tanpa kemauan menerima kesulitan yang mungkin timbul dalam suatu perubahan, kualitas layanan tidak akan terjadi dan *contact personel* tidak bisa mengembangkan kualitas. Komitmen manajemen akan kualitas layanan (*MCSQ*) harus secara konstan dan harus bisa mencerminkan komitmen tersebut dalam pelaksanaan.

Kotler (2005:42), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Pelanggan yang sangat puas akan tetap setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk-produk yang ada, membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produknya, memberi perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan gagasan tentang jasa atau produk kepada perusahaan, dan membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan baru karena transaksinya rutin, Kotler (2005:84).

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan akan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sebuah jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, sedangkan tingkat kualitas dalam pelayanan akan sangat menunjang pembentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini merangkan hubungan dari masing-masing variabel X dan variabel Y. Hubungan antar indikator variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan indikator variabel kepuasan konsumen (Y), antara lain hubungan antara bukti fisik (*tangibels*) dengan kesesuaian harapan dapat di lihat dalam hal fasilitas atau peralatan medis yang di miliki rumah sakit apakah sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Selanjutnya antara bukti fisik (*tangibels*) dengan kemudahan dalam memperoleh dapat dilihat dari kemudahan dalam memperoleh obat atau dokter spesialis yang di butuhkan oleh pasien.

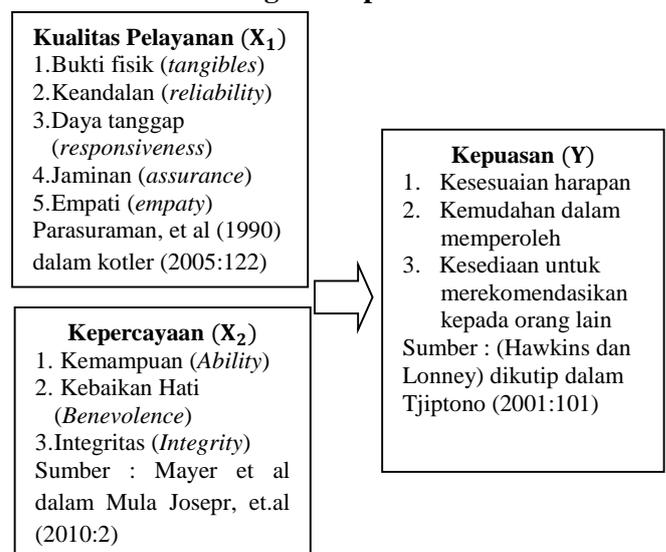
Kemudian Hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kesesuaian harapan. Hubungannya ada pada kemampuan para ahli medis dalam menangani pasien, sesuai dengan harapan pasien atau tidak. Indikator keandalan (*reliability*) juga memiliki hubungan dengan indikator kemudahan dalam memperoleh. Setiap pasien pasti menginginkan penanganan yang baik dari dokter ataupun perawat yang ada di rumah sakit dengan mudah. Jika rumah sakit telah memiliki jenis pelayanan yang lengkap, sudah pasti pasien akan berobat ke rumah sakit tersebut. Selanjutnya adalah indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang berkorelasi terhadap indikator kesesuaian harapan. Hubungan antara keduanya dapat dilihat dari daya tanggap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat menanganinya. Untuk indikator jaminan (*assurance*) berkorelasi dengan indikator kesesuaian harapan. Dalam hal ini

pasien yang berobat di rumah sakit sudah pasti menginginkan penanganan yang sebaik-baiknya agar penyakitnya bisa disembuhkan. Untuk itu mereka membutuhkan jaminan kesehatan dari rumah sakit agar mereka bisa tenang menjalani pengobatan selama di rumah sakit. Kemampuan ahli medis dan peralatan yang memadai bisa dijadikan sebagai jaminan bagi pasien saat berobat ke rumah sakit.

Hubungan antara indikator integritas (*integrity*) dengan kesesuaian harapan dapat dilihat dari perilaku karyawan rumah sakit saat melayani pasiennya. Kebenaran dan ketepatan saat mengobati pasien akan mewujudkan harapan pasien. Sedangkan hubungan antara integritas (*integrity*) dengan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain dapat dilihat pada kondisi di mana pasien merasa harapannya terpenuhi, tidak menutup kemungkinan jika mereka akan kembali berobat dan mengajak serta keluarga atau pun kerabat mereka untuk ikut berobat ke rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1
Kerangka Berpikir



(Sumber: Diolah)

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*. Di mana peneliti memilih siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai untuk dijadikan sampel.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:3). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi (Sugiyono,2004:4):

1. Variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. Kualitas Pelayanan (X1) Indikator :

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa.

2) Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

4) Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan

5) Empati (*empathy*)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

b. Kepercayaan (X2) Indikator :

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain.

2) Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak.

2. Variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah :

a. Kepuasan (Y) Indikator :

- 1) Kesesuaian harapan
Merupakan gabungan dari kemampuan suatu produk atau jasa dan promosi yang diandalkan, sehingga suatu produk yang dihasilkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan produsen.
- 2) Kemudahan dalam memperoleh
Produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di *outlet-outlet* dan toko yang dekat dengan pembeli potensial.
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasi
Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak.

Metode Pengumpulan Data

1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Supardi, 2005:127). Hipotesis yang di tetapkan tersebut mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), variabel Kepercayaan (X2), dan variabel kepuasan konsumen (Y). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan (Suharsimi 2006:129). Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden, nilai untuk skala tersebut adalah :

- a. sangat setuju, diwakili angka 5
- b. setuju, diwakili angka 4
- c. netral, diwakili angka 3

d. kurang setuju, diwakili angka 2

e. tidak setuju, diwakili angka 1

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai ha-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Suharsimi, 2006:231). Data yang didapat digunakan sebagai data penelitian.

Di dalam penelitian ini uji coba dilakukan terhadap 30 responden. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 16. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk r hitung tiap butir dapat dilihat pada tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom (*Corrected Item - Total Correlation*) dengan rtabel untuk *degree of freedom (df) = n - 2*, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 30 dan besarnya *df* dapat dihitung $30 - 2 = 28$, dengan *df = 28* dan *alpha 0,05* didapat rtabel = 0,361. Jika r hitung lebih besar dari rtabel dan nilai positif, maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali 2006:46).

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. (Ghozali, 2006:40) Uji reliabilitas pada penelitian ini dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) dengan menggunakan alat bantu program komputer SPSS versi 16. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2006:41)

Metode ini digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai hasil perhitungan dari analisis kualitatif serta menggambarkan secara jelas kondisi yang ada dalam objek dan digunakan untuk mengetahui dan menganalisis data mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan

pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Untuk mengetahui secara tepat tingkat persentase skor jawaban digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* dan *kolmogorov-smirnov* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal, sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2006:111):

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF

(*Variance Inflation Factor*) > 10 (Ghozali, 2006:92).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Ghozali, 2006:105), sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2006: 105):

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linear berganda untuk memecahkan permasalahan penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) terhadap variabel dependen (kepuasan).

Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien

a = Intercep atau konstanta

X1 = Variabel kualitas pelayanan

X2 = Variabel kepercayaan

b1 = Koefisien regresi kualitas layanan

b2 = Koefisien regresi kepercayaan

ei = Faktor lain diluar model

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara

individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:84).

Langkah-langkah Uji Hipotesis untuk Koefisien Regresi adalah:

1. Perumusan H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_1 = 0$

Tidak ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : \beta_1 > 0$

Ada pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y).

2. Penentuan harga t tabel berdasarkan taraf signifikansi dan taraf derajat kebebasan

a. Taraf signifikansi = 5% (0,05)

b. Derajat kebebasan = $(n-k-1)$

3. Kriteria Pengujian

a. t hitung $<$ t tabel H_0 diterima

Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y).

b. t hitung $>$ t tabel H_0 ditolak

Artinya ada pengaruh antara variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y).

Uji signifikansi meliputi pengujian signifikansi persamaan regresi sejauh mana variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat. Uji keseluruhan dapat dilakukan dengan menggunakan statistik F .

1. Perumusan H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan semua variabel bebas

(X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat Y .

$H_a : \beta_1, \beta_2 > 0$, Ada pengaruh yang signifikan semua variabel bebas (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat Y .

2. Membuat kesimpulan

Pengujian ini dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05)

a. Jika harga F hitung $<$ F tabel, H_0 diterima.

Artinya tidak ada pengaruh yang

signifikan antara semua variabel bebas (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

b. Jika harga F hitung $>$ F tabel, H_0 ditolak.

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara semua variabel bebas (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006:83).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 130 responden pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, responden yang berusia $>$ 50 tahun sebanyak 34,62% dan merupakan responden terbanyak. Secara pengelompokan usia responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Tabel Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	Anak-anak (0 - 12 Tahun)	34	26,15
2	Remaja (13 - 20 Tahun)	21	16,14
3	Dewasa (21 - 50 Tahun)	30	23,08
4	Lanjut Usia ($>$ 50 Tahun)	45	34,62
Jumlah		130	100

(Sumber: Data diolah)

Variabel Kualitas Pelayanan

Pada variabel kualitas pelayanan, penilaian dilakukan dengan 5 indikator, diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berikut adalah tabel deskriptif kualitas pelayanan.

Tabel 2
Tabel Distribusi
Variabel Kualitas Pelayanan

Interval	Kriteria	Frekuensi	%
>84-100	SS	0	0
>68-84	S	28	22
>52-68	N	94	72
>36-52	TS	8	6
≤36	STS	0	0
Jumlah		130	100

(Sumber: Data diolah)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan jawaban responden tentang kualitas pelayanan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 94 responden (72%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 8 responden (6%) menyatakan tidak setuju. Rata-rata persentasi kualitas pelayanan sebesar (62%).

Pada variabel kepuasan, penilaian dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya adalah kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh dan kesediaan untuk merekomendasikan. Berikut adalah tabel deskriptif kepuasan.

Tabel 3
Tabel Distribusi Variabel Kepuasan

Interval	Kriteria	Frekuensi	%
>84-100	SS	0	0
>68-84	S	2	2
>52-68	N	86	66
>36-52	TS	40	31
≤36	STS	2	2
Jumlah		130	100

(Sumber: Data diolah)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui dari 130 responden diperoleh keterangan tentang kepuasan sebagai berikut : frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 86 responden (66%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 2 responden (2%) menyatakan setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata persentasi variabel kepuasan sebesar 54%.

Gambaran kesediaan untuk merekomendasikan berdasarkan hasil observasi sebagai berikut:

Tabel 4
Tabel Deskripsi Indikator Kesediaan
Untuk Merekomendasikan

Interval	Kriteria	Frekuensi	%
>84-100	SS	2	2
>68-84	S	11	8
>52-68	N	68	52
>36-52	TS	31	24
≤36	STS	18	14
Jumlah		130	100

(Sumber: Data diolah)

Berdasarkan tabel 4, frekuensi jawaban tertinggi sebanyak 68 responden (52%) menyatakan netral, sedangkan frekuensi jawaban terendah sebanyak 2 responden (2%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata persentasi kesesuaian harapan sebesar 53,5%.

Uji Normalitas

Hasil *output* dari pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters	Mean	.0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	2.049997563
	Absolute	.061
	Positive	.037
	Negative	-.061
Kolmogorv-Smirnov Z		.691
Asymp. Sig. (2-tailed)		.727

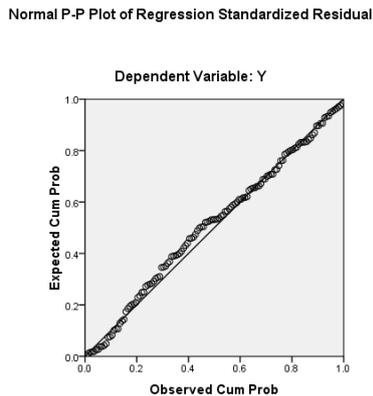
a. Test distribution is Normal

(Sumber: Data diolah)

Dari tabel diperoleh nilai $\text{sig} = 0,727 = 72,7\% > 5\%$, maka H_0 diterima. Artinya variabel *unstandardized* berdistribusi normal.

Uji normalitas juga dapat dilihat pada grafik Normal P-Plot sebagai berikut :

Gambar 2
Gambar Grafik Normal P-Plot



(Sumber: Data diolah)

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa titik-titik pada gambar normal *probability plot* cenderung membentuk garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 10% dan nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut hasil perhitungan menggunakan program SPSS 16:

Tabel 6
Tabel Varian Inflation Factor

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.919	1.089
X2	.919	1.089

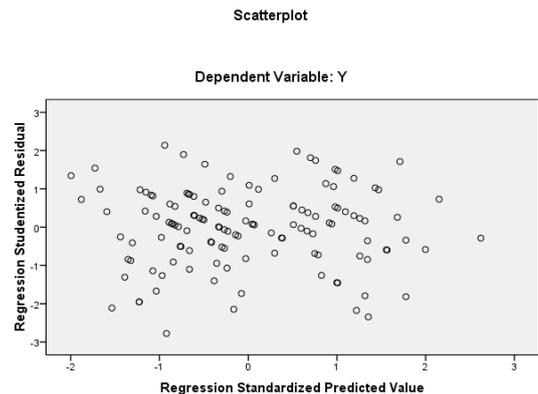
a. Dependent Variable : Y

(Sumber: Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas terlihat setiap variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai $VIF < 10$. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik, dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *scatterplot* dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah sumbu Y. Berikut hasil pengolahan menggunakan program SPSS 16 :

Gambar 3
Gambar Grafik Scatterplot



(Sumber: Data diolah)

Pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Selain mengamati grafik *scatterplot* uji heterokedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji *Glejser*. Uji *glejser* yaitu pengujian dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Output dari uji *glejser* adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Tabel Uji Glejser

Model		
	t	Sig.
X1	-.928	.356
X2	1.045	.298

a. Dependent Variable :
Abs_res

(Sumber: Data diolah)

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai sig $\geq 0,05$. Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen *abs_res*. Hal ini terlihat dari nilai sig pada tiap-tiap variabel independen seluruhnya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,670 + 0,278X1 + 0,343X2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,670 berarti jika variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dianggap sama dengan nol, maka variabel kepuasan pasien sebesar 0,670.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 0,278 artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan (X1), dengan asumsi kepercayaan (X2) konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan sebesar 0,278.

Nilai koefisien regresi untuk variabel kepercayaan (X2) adalah sebesar 0,343 artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel kepercayaan (X2), dengan asumsi kualitas pelayanan (X1) konstan maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan sebesar 0,343.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena RSUD Dr. Iskak Tulungagung mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana RSUD Dr. Iskak Tulungagung memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter RSUD Dr. Iskak Tulungagung dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien. Sedangkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan rumah sakit dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat rumah sakit yang kurang sopan dan kurang profesional dalam melayani pasien.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien

merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Selain itu penelitian ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan Yunus Nek Kamal Yeop, *et.al* (2009) yakni kualitas pelayanan berkorelasi dan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh (Gronroos, 1984; Parasuraman *et al*, 1988;. Walker *et al*, 2006) dalam Munusamy Jayaraman, *et.al* (2010) juga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap secara signifikan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kepercayaan, indikator dari kepercayaan yang paling

berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah indikator kebaikan hati, hal ini dikarenakan rumah sakit tetap memberikan perawatan dan pengobatan kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk berobat dan menerima pasien yang menggunakan ASKES, JAMKESMAS maupun JAMPERSAL, dengan demikian dapat memberikan rasa senang dan puas bagi para pasien. Sedangkan indikator dari variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator kemampuan. Rumah sakit dinilai belum maksimal dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien karena keterbatasan jumlah ruang perawatan sehingga pasien tidak mendapatkan perawatan yang maksimal dari rumah sakit. Keterbatasan perlengkapan dan peralatan medis juga menjadi salah satu penyebab berkurangnya kepuasan pasien karena rumah sakit tidak memiliki alat medis untuk pasien yang hendak cuci darah sehingga harus di rujuk ke rumah sakit lain, selain itu rumah sakit juga tidak mempunyai cadangan darah dan alat cek darah. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang berakibat pada berkurangnya kepuasan pasien selama berobat.

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi rumah sakit (kemampuan yang dimiliki, kebaikan hati, dan juga integritas rumah sakit). Apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari RSUD Dr. Iskak Tulungagung, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan rumah sakit dan pada akhirnya akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain karena merasa puas

dengan layanan dari RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Secara parsial hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), yaitu kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen, bisa dikatakan terciptanya kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh RSUD Dr. Iskak Tulungagung dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan kedua variabel independen yang diuji secara individual yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung adalah kualitas pelayanan, hal ini karena kinerja layanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Iskak Tulungagung secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel berikutnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung adalah kepercayaan. Tiga indikator dalam variabel kepercayaan yakni kemampuan, kebaikan hati, dan integritas secara umum dapat menciptakan keyakinan bagi pasien bahwa reputasi RSUD Dr. Iskak Tulungagung termasuk baik, dengan persepsi baik yang timbul maka berakibat pada munculnya kepuasan bagi pasien rawat inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Secara simultan hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian

Akfian Yuda Adhi, *et.al* (2012), yaitu dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, sebaliknya semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Saran

Bagi RSUD Dr. Iskak Tulungagung, hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan RSUD Dr. Iskak Tulungagung sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikasi yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada aspek jaminan, hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif variabel bahwa persentase yang paling sedikit dalam variabel kualitas pelayanan adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan rumah sakit dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat rumah sakit yang kurang

profesional dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu, RSUD Dr. Iskak Tulungagung hendaknya untuk memperbaiki, melengkapi dan menyempurnakan dari aspek jaminan yang dinilai masih kurang dengan memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada perawat-perawat rumah sakit supaya bisa meningkatkan profesionalisme perawat-perawat RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Selain itu, RSUD Dr. Iskak Tulungagung hendaknya meningkatkan aspek indikator kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Untuk itu rumah sakit harus menyikapinya dengan mengadakan ataupun menambah beberapa alat medis yang belum ada seperti alat cuci darah, alat cek darah dan cadangan darah.

Bagi peneliti selanjutnya, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti nilai pelanggan, lokasi dan citra.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
- Akfian Yuda Adhi dan Nina Ernawati. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang*. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2004. *Costumer Loyalty*. Edisi Revisi. Alih Bahasa oleh Dwi Kartini
- Yahya. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- , 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- , 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta : Indeks.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Indeks. Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. *"The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions"*.
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. *"Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia"*. International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 1, No. 4, October 2010.
- Nirwana Sitepu. 1994. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Unit Pelayanan Statistika
- FMIPA Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Senoaji, Fx. Ario Bagus. 2008.
“*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Mandiri*”

Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.

Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan Ke Dua Belas*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suhartanto, D. dan Kusdiby, L. 2005.
Konsumen di Sektor Publik : Perspektif Bisnis, Usahawan, No. 06 Th. XXXIV (Juni) : 29-35.
Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

-----, 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

-----, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

-----, 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. “*Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing*”. IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18.