

## Mutu Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit

Ahmad Murtadho

RS Bhayangkara Nganjuk

Email : [ahmad.murtadho2508@gmail.com](mailto:ahmad.murtadho2508@gmail.com)

Sumarji

Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri, Kediri

### Abstract

*The effect of service quality to satisfaction and loyalty of outpatients Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk. The aim of this study are : 1) To know the effect of service quality to satisfaction of the outpatients Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk, 2) To know the effect of service quality to loyalty of the outpatients Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk, 3) To know the effect of service quality to satisfaction and loyalty of the outpatients Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk.*

*There were 150 respondents in these research within their criteria has passing senior high school degree and more than two times taking outpatient or accompanying outpatient's at Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk. The sample deciding method is purposive sampling. To gain the result as the research goal, structural equation modelling SEM were analyzed by analysis moment of structure (AMOS) and special package for statistic science (SPSS).*

*The results shows that : 1) Service quality positive and significantly effects the satisfaction of the outpatient Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk, 2) Service quality positive and significantly effects the loyalty of the outpatient Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk and 3) Service Quality positive and significantly effects the satisfaction and loyalty of the outpatient Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk.*

*Keywords : Service Quality, Satisfaction and Loyalty.*

### A. Latar Belakang Teoritis

Bersamaan dengan regulasi peraturan perundang undangan, dengan diterbitkannya Undang Undang No.1 tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (PBN) dan Peraturan Pemerintah Nomor: 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2005 Tentang Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum maka sejak tanggal 09 Juni 2014 Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk berubah status menjadi Rumah Sakit Pemerintah pengguna PPK-BLU sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 207/kmk.05/2014 Tentang penetapan RS. Bhayangkara Nganjuk untuk menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU). Dengan ditetapkannya RS. Bhayangkara Nganjuk menjadi Rumah Sakit Pemerintah pengguna PPK-BLU maka pola pengelolaan keuangan RS. Bhayangkara Nganjuk memiliki fleksibilitas, sehingga kinerja pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan. Disisi lain Rumah Sakit juga akan mampu melakukan bisnis yang sehat untuk memberikan pendapatan yang optimal sehingga mampu

untuk memberikan sumbangan pendapatan, yang bisa untuk meningkatkan sarana dan prasarana Rumah Sakit. Dan sebagai dasar penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Handoko dan Irinius pada *de Bolivia Ice Cream Kitchen and Lounge* di Surabaya, menunjukkan bahwa inovasi produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan adalah pengaruh tidak langsung. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan dapat menjadi mediator antara variabel inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan (Handoko dan Irinius, 2009).

Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009) dalam penelitiannya melakukan penerapan SERVQUAL dan dimensi yang digunakan pada penelitian mengacu pada studi yang dilakukan oleh Parasuraman *et al.*

(1988) mengenai mutu pelayanan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa disamping kepuasan, dimensi kualitas layanan secara langsung mempengaruhi Loyalitas adalah empati. Dan selain empati, dimensi tanggapan, jaminan dan penampilan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan.

**Mutu Pelayanan**

Parasuraman *et al.* (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2007) menyatakan sepuluh dimensi dari *service quality* yang dihasilkan dari penelitiannya, yaitu :

- 1) *Reliability* (keandalan), melibatkan konsistensi dari kinerja dan keterkaitan. Berarti perusahaan di tuntutan untuk memberikan layanan dengan benar pada saat yang tepat.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), berhubungan dengan kesiap-siagaan atau kesediaan dari karyawan untuk menyediakan layanan. Responsiveness melibatkan ketepatan waktu dari layanan.
- 3) *Competence* (kemampuan), berarti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan layanan.
- 4) *Access* (mudah diperoleh), berarti memiliki pendekatan dan mudah mengadakan kontak.
- 5) *Courtesy* (kehormatan), melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari kontak personil.
- 6) *Communication* (komunikasi), berarti memelihara konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengarkan konsumen.
- 7) *Credibility* (dapat dipercaya, berarti kelayakan, kepercayaan, dan kejujuran).
- 8) *Security* (keamanan), berarti bebas dari bahaya, resiko dan ancaman.
- 9) *Understanding/ knowing* (memahami), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
- 10) *Tangibles* (bukti nyata yang kasat mata), berarti bukti secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan perlengkapan yang disediakan.

**Kepuasan Konsumen**

Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Konsep kepuasan pelanggan sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2006) ditunjukkan pada Gambar



**Loyalitas**

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku, sikap atau tindakan baik pelanggan yang didasari kepercayaan terhadap perusahaan pemberi layanan. Dalam Pollack (2009) loyalitas pelanggan dilihat dari 2 hal sebagai berikut :

**a. Word of Mouth (Sikap)**

Sikap yang menunjukkan pelanggan selalu menjaga nama baik entitas pemberi layanan. Misalnya : Pelanggan mengatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikan kepada orang lain supaya menjadi pelanggan nasabah bank pemerintah yang sama. Pelanggan tidak terpengaruh oleh janji/promosi entitas lain yang menawarkan produk sejenis. Rasa percaya dan suka hanya pada bank pemerintah tersebut.

**b. Intensitas Pembelian Kembali (Repurchase)**

Perilaku menunjukkan keengganan pelanggan untuk pindah ke bank lain. Keinginan dan kemauan pelanggan melakukan transaksi atau pembelian kembali (*repurchase*).

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada teoritik dan hasil penelian terdahulu, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS. Bhayangkara Nganjuk.

- 2 Untuk mengetahui pengaruh Mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS. Bhayangkara Nganjuk.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RS. Bhayangkara Nganjuk.

## B. Metode Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh variabel terhadap variabel lainnya. Priyono (2016:37) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala dan fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Pendekatan kuantitatif juga digunakan untuk mengembangkan dan menyempurnakan teori dan memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab-akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik (Arikunto, 2013:234). Desain formal diperlukan untuk meyakinkan bahwa deskripsi mencakup semua tahapan yang diinginkan untuk mencegah dikumpulkannya data yang tidak perlu. Penelitian deskriptif berupaya untuk memperoleh deskripsi yang lengkap dan akurat dari situasi (Rahmat, 2013:33).

Berdasarkan pokok permasalahan dan hipotesis yang diajukan, variabel-variabel dalam analisis dapat diidentifikasi secara garis besar, sebagai berikut. Dalam penelitian ini ada dua jenis konstruk yang akan dipakai yakni konstruk independen atau sering dikenal dengan konstruk eksogen dan konstruk dependen yang dikenal sebagai konstruk endogen. Dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Konstruk Independen atau Eksogen (X)  
Konstruk bebas dalam penelitian ini, terdiri dari satu variabel yaitu kualitas pelayanan.
- 2) Konstruk Dependen/ Endogen (Y)  
Sesuai dengan kerangka konseptual penelitian dan pemetaan teori yang digambarkan sebelumnya, ada dua

konstruk yang terikat (dependen) atau endogen yang diteliti pada penelitian ini, yakni konstruk kepuasan dan loyalitas.

### Definisi Operasional Konstruk

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2008) adalah definisi yang dibuat spesifik sesuai dengan kriteria pengujian atau pengukuran. Tujuannya adalah agar pembaca lain juga memiliki pengertian yang sama.

### Mutu Pelayanan ( X1)

Variabel Mutu Pelayanan, terdiri dari lima dimensi, yaitu :

**Tangible (X1.1)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pasien. Dimensi ini terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a : Fasilitas pendukung rawat jalan di RSB. Nganjuk secara keseluruhan sudah memadai
- b : Penampilan fisik petugas rawat jalan di RSB. Nganjuk menarik
- c : Kondisi ruang periksa rawat jalan di RSB. Nganjuk tampak bersih
- d : Kondisi ruang tunggu rawat jalan di RSB. Nganjuk tampak bersih
- c : Peralatan medis rawat jalan yang ada di RSB. Nganjuk sesuai dengan standard rumah sakit sekelas RSB. Nganjuk
- e : Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien rawat jalan RSB. Nganjuk tersedia dengan lengkap

**Reliability (X1.2)** meliputi kemampuan memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

- a : Prosedur penerimaan pasien rawat jalan di RSB. Nganjuk sederhana (tidak berbelit - belit)
- b : Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSB. Nganjuk sudah akurat.
- c : Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan di RSB. Nganjuk sudah tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan)
- d : Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan rawat jalan di RSB. Nganjuk sudah sesuai prosedur

**Responsiveness (X1.3)** meliputi keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa

indikator, yaitu

- a : Petugas layanan pendaftaran memberi pelayanan dengan cepat
- b : Dokter rawat jalan di RSB. Nganjuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien
- c : Perawat rawat jalan di RSB. Nganjuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.
- d : Petugas yang melayani proses pembayaran memberikan layanan dengan cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien saat pembayaran

**Assurance (X1.4)** meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf yang bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

- a : Proses diagnosis penyakit pasien rawat jalan di RSB. Nganjuk dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan
- b : Dokter rawat jalan di RSB. Nganjuk terampil dalam bekerja
- c : Perawat rawat jalan di RSB. Nganjuk terampil dalam bekerja
- d : *Staff* rawat jalan di RSB. Nganjuk memiliki kompetensi pemahaman yang memadai
- e : Dokter rawat jalan RSB. Nganjuk bersikap sopan dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien

**Empathy (X1.5)** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Variabel ini dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

- a : Sistem yang diberlakukan untuk rawat jalan di RSB. Nganjuk dapat dilakukan dengan mudah
- b : Informasi yang disampaikan oleh *staff* rawat jalan di RSB. Nganjuk sudah jelas
- c : Sikap *staff* rawat jalan di RSB. Nganjuk dalam memberikan pelayanan sudah ramah
- d : Pelayanan yang diberikan rawat jalan di RSB. Nganjuk dilakukan secara adil tanpa memandang status sosial ekonomi

**Kepuasan (Y1)**

Merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Variabel ini

dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

- Y1.1 : Harga yang ditetapkan oleh rawat jalan di RSB. Nganjuk sudah sesuai dengan kualitas yang diterima
- Y1.2 : Kemampuan/kompetensi dokter rawat jalan yang memeriksa saya di RSB. Nganjuk sudah sesuai dengan harapan.
- Y1.3 : Timbul perasaan senang setelah menjalani rawat jalan di RSB. Nganjuk
- Y1.4 : Pelayanan yang diberikan rawat jalan RSB. Nganjuk sesuai harapan
- Y1.5 : Secara keseluruhan, pelayanan rawat jalan di RSB. Nganjuk memuaskan

**Loyalitas**

Merupakan komunikasi dalam pemasaran yang mengindikasikan seberapa mungkin customer akan bercerita kepada orang lain tentang pengalamannya dalam proses pembelian ataupun mengkonsumsi barang, dengan beberapa indikator yaitu :

- Y2.1 : Keinginan pasien untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain yang belum pernah melakukan rawat jalan
- Y2.2 : Kuantitas frekuensi komunikasi yang dilakukan pasien mengenai mutu pelayanan rawat jalan RSB. Nganjuk kepada orang lain.
- Y2.3 : Keinginan pasien rawat untuk menceritakan hal - hal positif selama menjalani rawat jalan di RSB Nganjuk
- Y2.4 : Ketersediaan pasien untuk mengajak orang lain yang telah menjalani rawat jalan ditempat lain untuk ikut menjalani rawat jalan di RSB. Nganjuk

**Metode Analisis Data**

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program komputer *Analysis of Moment Structure* (AMOS).

**Teknik Pengujian Hipotesis**

**Hipotesis dari penelitian ini adalah :**

**Hipotesis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan**

- Ho : Mutu Pelayanan tidak berpengaruh terhadap terbentuknya Kepuasan
- H1 : Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap terbentuknya Kepuasan pasien

**Hipotesis Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien**

Ho : Mutu Pelayanan tidak berpengaruh terhadap terbentuknya Loyalitas pasien  
 H2 : Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap terbentuknya Loyalitas pasien

**Hipotesis Kepuasan pasien terhadap Loyalitas pasien**

Ho : Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap terbentuknya loyalitas pasien  
 H3 : Kepuasan pasien berpengaruh terhadap terbentuknya Loyalitas pasien

**C. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah digunakan, semua hipotesis yang diujikan memenuhi persyaratan atau dapat digunakan sebagai model pengukuran dalam studi ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, disajikan hasil sebagai berikut :

**1. Mutu Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)**

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.400) dan signifikan antara **Mutu Pelayanan (X)** terhadap **Kepuasan Konsumen (Y1)** karena memiliki nilai t statistik (2.845) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Mutu Pelayanan (X)** terhadap **Kepuasan Konsumen (Y1)** dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi faktor **Mutu Pelayanan (X)** akan

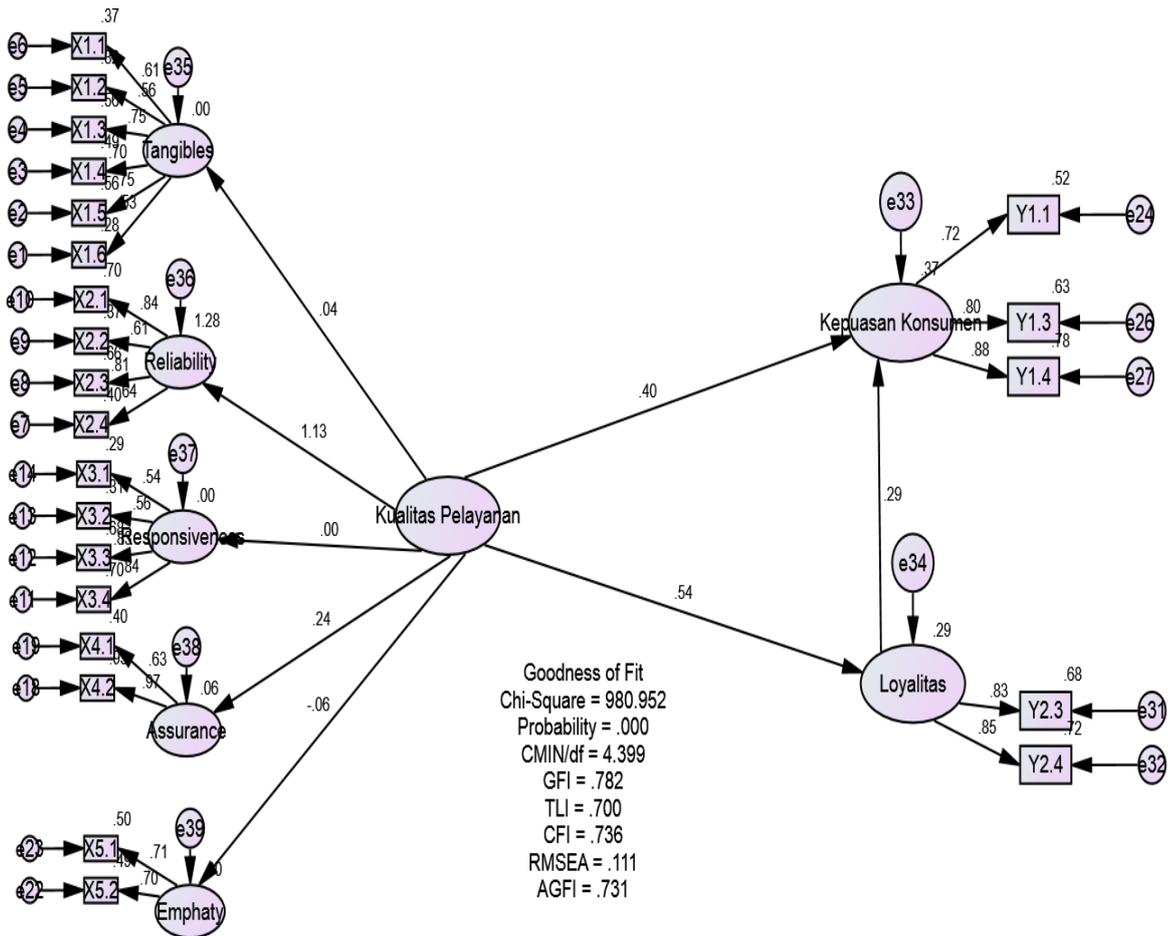
meningkatkan faktor **Kepuasan Konsumen (Y1)**.

**2. Mutu Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)**

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.539) dan signifikan antara **Mutu Pelayanan (X)** terhadap **Loyalitas (Y2)** karena memiliki nilai t statistik (4.225) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Mutu Pelayanan (X)** terhadap **Loyalitas (Y2)** dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi faktor **Mutu Pelayanan (X)** akan meningkatkan factor **Loyalitas (Y2)**.

**3. Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Loyalitas (Y2)**

Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang positif dari koefisien (0.294) dan signifikan antara **Kepuasan Konsumen (Y1)** terhadap **Loyalitas (Y2)** karena memiliki nilai t statistik (2.034) lebih besar dari nilai t tabel (1.960) maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara **Kepuasan Konsumen (Y1)** terhadap **Loyalitas (Y2)** dengan toleransi kesalahan (alpha) sebesar 5%. Arah hubungan positif menyatakan bahwa semakin tinggi faktor **Kepuasan Konsumen (X)** akan meningkatkan faktor **Loyalitas (Y2)**.



**Gambar Structural Equation Modelling (SEM) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSB Nganjuk.**

**D. Kesimpulan**

Beberapa kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSB Nganjuk, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada RSB. Nganjuk.
- 2) Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSB. Nganjuk, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan intensitas loyalitas pasien rawat jalan pada RSB Nganjuk kepada pihak lain.
- 3) Mutu Pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSB Nganjuk, yang berarti bahwa jika pasien merasa puas maka pasien tersebut akan meningkatkan intensitas loyalitas pasien rawat jalan.

**E. Rekomendasi**

Bagi Manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk :

- 1) Analisis deskripsi persepsi responden menunjukkan bahwa adanya perbedaan persepsi responden terhadap *responsiveness* dilihat dari jumlah kunjungannya. Hal ini menimbulkan konsekuensi bagi pihak manajemen untuk lebih mengenal kondisi pasiennya khususnya pasien yang sudah beberapa

kali melakukan rawat jalan. Karena pasien yang sudah berkunjung lebih dari dua kali biasanya menuntut daya tanggap yang lebih dari yang baru berkunjung pertama kali.

- 2) Secara keseluruhan, rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk perlu secara rutin memperhatikan mutu pelayanannya, terutama dalam hal *responsiveness* dan *reliability* yang dari hasil penelitian memiliki nilai yang cukup berpengaruh terhadap Mutu pelayanannya dan membenahi kekurangan - kekurangan yang ada, seperti dimensi *tangible*, *emphaty* dan *assurance* agar Mutu pelayanannya tetap terjaga yang nantinya juga akan meningkatkan kepuasan dan intensitas loyalitas pada rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk
- 3) Meningkatkan pelayanan prima dengan cara melayani sepenuh hati ,demi mewujudkan Rumah Sakit yang bermutu dan menjadi rumah sakit pilihan terbaik bagi masyarakat Nganjuk dan sekitarnya.

Bagi penelitian selanjutnya :

- 1) Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk tidak hanya rawat jalannya saja,akan tetapi bisa juga di unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Nganjuk. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengukur pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap Kinerja karyawan sebagai bahan pembandingan tambahan terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- 3) Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki nilai pengujian asumsi SEM yaitu nilai multi variate yang belum terdistribusi normal.
- 4) Pengembangan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode Balanced Scorecard( Kajian keuangan, kajian SDM, kajian bisnis internal maupun eksternal sampai kajian pelanggan).

## F. Daftar Pustaka

- Brown, Barry, Dacin and Gunst.2005 . Spreading The Word: Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a retailing Context, *Journal the Academy of Marketing Science*; Vol. 33. No. 2. pg. 123-138
- Chaniotakis, E. and Lymperopoulos C. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and *Word of Mouth* in The Health Care Industry, *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2, pp 229 – 242
- Ferdinand, Augusty. 2002. Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model - Model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor.*Semarang : BP UNDIP*
- Ghozali, Imam, 2008. Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0.*Semarang : BP UNDIP*
- Ghozales, 2006.*Assesing Tourist Behavioral Intentions Through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction Journal*
- Harrison, L. Jean and Walker, 2001. The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents, *Journal of Service Research*,Vol. 4, No. 1, p. 60-75
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2008. *Marketing Management*. Thirteenth Edition.Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler , P. dan Keller , K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua BelasJilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper SaddleRiver, New Jersey, 07458, Edisi Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS , Manajemen Pemasaran, *Edisi Kedua Belas* Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 07458, Edisi Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS
- Lam Simon S.K. 2001. SERVQUAL: A Tool for Measuring Patients's opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong, *International Journal of Total*

- Quality Management*, pg. 145.
- Erangingtyas, Irana, 2006, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KEpuasan PASien PADA Rumah Sakit Umum dr. Syaiful Anwar Kota Malang, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Nita, A. 2011, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, (Studi Pada PELanggan Warung Mina Peguyangan), Tesis Program Magister Manajemen Universitas Udayana, Denpasar
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Rose, Raduan C. Uli J., Abdul. M., and Kim L. 2004 . Hospital Service Wuality : A Managerial Challenge, *International Journal of Health Care Quality Assurance*; Vol 17, No.3, pg 146.
- Santoso, S. .2007. Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Suamiki, Ni Nyoman, 2011, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Mempengaruhi Kepuasan KONsumen Rumah Sakit Bersalin Di Kotamadya Banjarmasin, Tesis Program Studi Magister MANajemen Universitas Brawijaya, Malang.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.  
 , 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.  
 , 2007, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Wiyono. A dan Wahyuddin, M. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zeithaml et al. 2002. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America : International Edition. Mc.Graw-Hill.