

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK PT. GUDANG GARAM TBK. KEDIRI

MELIANA SUSANTI

Magister Manajemen Universitas Islam Kediri

ABSTRACT

In this study discussed the relationship between service quality, satisfaction and patient loyalty in the clinic of PT. Gudang Garam Tbk. The purpose of this study was : 1. To determine the effect of service quality to patient satisfaction in the clinic of Gudang Garam 2. To determine the effect of service quality to patient loyalty in The clinic of Gudang Garam. 3. To determine The effect of patient satisfaction to patient loyalty in the clinic of Gudang Garam.

This Type of Research is quantitative descriptive. The approach used for data analysis is a quantitative analysis using SEM (Structural Equation Modeling) with the help of Software Warp PLS (Partial Least Square) 4.0. The Population used was a patient who came to the clinic for treatment of at least two visits with the level of senior high school education/equivalent. The total sample of 100 respondents. Sampling technique used non probability sampling is that accidental sampling.

The Results showed that there was positive and significant influence between the quality of service to patient satisfaction, service quality to patient loyalty and patient satisfaction to patient loyalty in the clinic of Gudang Garam Kediri.

In conclusion, the management of the clinic of Gudang Garam should routinely give attention to the quality of Service is maintained and even improved, which will increase patient satisfaction and patient loyalty in the clinic of Gudang Garam Kediri.

Keywords : Service quality, Satisfaction, Loyalty.

PENDAHULUAN

Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Pada dasarnya sehat merupakan hak asasi manusia. Setiap penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, termasuk masyarakat pekerja. Perusahaan mempunyai kewajiban untuk menjamin kesehatan dan keselamatan kerja para karyawannya (Bertens 2013).

Kesehatan kerja sangat penting peranannya di dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Jika tingkat kesehatan pekerja terpelihara dengan baik maka angka kesakitan, absensi, kecacatan, keluar masuk (*turn over*), kecelakaan kerja dan kerugian materi dapat diminimalkan. Dengan demikian produktivitas pekerja akan meningkat yang akhirnya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Menurut UU RI No. 36 tahun 2014, bahwa kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan

yang menyeluruh oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat secara terarah, terpadu dan berkesinambungan, adil dan merata, serta aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat.

Salah satu permasalahan kesehatan nasional, baik masa kini maupun mendatang adalah penanggulangan dan penatalaksanaan berbagai penyakit yang berkaitan dengan adanya peningkatan industrialisasi. Berbagai penyakit akibat pencemaran lingkungan maupun penyakit-penyakit yang diperoleh dari tempat kerja atau karena pekerjaannya diperkirakan akan meningkat. Untuk itu diperlukan perencanaan pelayanan kesehatan di tempat kerja.

Dalam UU No.23 Tahun 1992 tentang kesehatan Pasal 23 menyebutkan bahwa setiap tempat kerja wajib menyelenggarakan Upaya Kesehatan Kerja. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan swasta di tempat kerja adalah klinik di tempat kerja (perusahaan).

Untuk mewujudkan kesehatan pekerja yang baik, maka perusahaan diharapkan dapat menyediakan sarana pelayanan kesehatan kerja dasar di wilayah kerjanya. Untuk melaksanakan fungsinya, klinik perusahaan

dilengkapi dengan ketenagaan, obat, peralatan dan prasarana pendukung lainnya (Pedoman Klinik Di Tempat Kerja/Perusahaan 2009).

Untuk mewujudkan kesehatan pekerja yang baik sekaligus menjalankan UU No.23 Tahun 1992, PT. Gudang Garam Tbk. juga telah mendirikan poliklinik. Poliklinik Gudang Garam adalah poliklinik rawat jalan yang khusus melayani hanya karyawan PT. Gudang Garam Tbk. Setiap karyawan Gudang Garam berhak mendapatkan fasilitas kesehatan yang tersedia di poliklinik tanpa harus mengeluarkan biaya.

Unit pelayanan yang tersedia di poliklinik Gudang Garam adalah Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Umum, Poli Gigi, Poli TBC, Laboratorium, Kamar Suntik, Kamar Obat dan Kebidanan yang mencakup pemeriksaan rutin kehamilan dan pelayanan Keluarga Berencana (KB), hal ini mengingat tenaga kerja di PT. Gudang Garam Tbk. mayoritas adalah perempuan.

Apabila ada kasus penyakit yang tidak dapat ditangani di poliklinik Gudang Garam baik karena keterbatasan alat atau perlu pemeriksaan lebih lanjut oleh dokter spesialis, maka dokter poliklinik Gudang Garam akan memberikan rujukan kepada pasien untuk ke rumah sakit di Kota Kediri yang telah melakukan kerja sama dengan PT. Gudang Garam Tbk.

Meningkatnya kesadaran karyawan akan kesehatan, mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan (Bata, et al, 2013). Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa dalam hal ini poliklinik Gudang Garam.

Kepuasan muncul setelah konsumen (pasien) membandingkan kinerja (pelayanan) yang didapat dengan pelayanan yang diharapkan (Kotler, 2007). Jika pelayanan lebih dari yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu atau memuaskan (Lupiyoadi, 2001). Setelah itu konsumen

(pasien) akan cenderung memakai lagi jasa atau layanan tersebut dalam hal ini poliklinik Gudang Garam (Kotler 1997).

Akan menjadi suatu masalah di poliklinik apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, poliklinik Gudang Garam dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien meningkat sehingga dapat membangun loyalitas pasien.

Untuk membangun loyalitas pasien perlu diperhatikan beberapa hal diantaranya adalah ketersediaan, kualitas, reputasi, keamanan, kecepatan (Fitzimmons, 2000). Dapat diartikan bahwa loyalitas hasil dari kepuasan dan keluhan (Tjiptono, 2000).

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh poliklinik Gudang Garam bisa memberikan kepuasan bagi para pasiennya sehingga mereka akan kembali berobat ke poliklinik dan tidak pergi ke klinik lain jika mengalami masalah kesehatan.

METODA PENELITIAN

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain: wawancara, kuesioner (pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dibuat dengan skala Likert), observasi, dokumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Gudang Garam Tbk. Data dianalisis dengan menggunakan pendekatan SEM PLS. Pengujian PLS dilakukan dengan bantuan software Warp PLS 4.0.

HASIL PENELITIAN

TABEL FACTOR LOADING

No.	Variabel	Estimate
A.	Kualitas Pelayanan (X1)	
1.	Tangible	
	Item X1.1	0,7988
	Item X1.2	0,6641
	Item X1.3	0,6815
	Item X1.4	0,6569
	Item X1.5	0,6775
	Item X1.6	0,6098
	Item X1.7	0,6243

	Item X1.8	0,7277
2.	Reliability	
	Item X1.9	0,6254
	Item X1.10	0,7679
	Item X1.11	0,5790
	Item X1.12	0,7028
	Item X1.13	0,6676
	Item X1.14	0,6798
3.	Responsiveness	
	Item X1.15	0,6435
	Item X1.16	0,6558
	Item X1.17	0,7848
	Item X1.18	0,6235
4.	Assurance	
	Item X1.19	0,6401
	Item X1.20	0,7994
	Item X1.21	0,6959
	Item X1.22	0,7040
5.	Emphaty	
	Item X1.23	0,7912
	Item X1.24	0,7994
	Item X1.25	0,6668
	Item X1.26	0,7325
B.	Kepuasan Pasien (Y1)	
1.	Hubungan dokter-pasien	
	Item Y1.1	0,6498
	Item Y1.2	0,7683
	Item Y1.3	0,7316
	Item Y1.4	0,6954
	Item Y1.5	0,6146
2.	Kenyamanan pelayanan	
	Item Y1.6	0,7813
	Item Y1.7	0,6731
	Item Y1.8	0,6185
	Item Y1.9	0,6840
	Item Y1.10	0,7388
3.	Kebebasan memilih	
	Item Y1.11	0,6967
	Item Y1.12	0,6617
	Item Y1.13	0,6176
	Item Y1.14	0,6151
4.	Pengetahuan dan kompetensi teknis	
	Item Y1.15	0,7532
	Item Y1.16	0,6203

	Item Y1.17	0,7734
	Item Y1.18	0,6826
5.	Efektivitas pelayanan	
	Item Y1.19	0,7774
	Item Y1.20	0,6158
	Item Y1.21	0,7973
	Item Y1.22	0,7143
C.	Loyalitas Pasien (Y2)	
1.	Komitmen yang tinggi	
	Item Y2.1	0,7525
	Item Y2.2	0,6538
	Item Y2.3	0,7337
	Item Y2.4	0,6621
2.	Kepercayaan	
	Item Y2.5	0,6319
	Item Y2.6	0,6049
	Item Y2.7	0,5024
	Item Y2.8	0,7549
3.	Melakukan pemeriksaan ulang	
	Item Y2.9	0,7549
	Item Y2.10	0,7758
	Item Y2.11	0,6317
	Item Y2.12	0,7328
	Item Y2.13	0,6229

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,50 hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

AVERAGE VARIANCE EXTRACTED

Variabel	AVE
Kualitas Pelayanan	0,626839
Kepuasan Pasien	0,765179
Loyalitas Pasien	0,668342

Nilai AVE diatas 0,5 yang artinya semua indikator dinyatakan valid.

Reliabilitas

Analisis reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan variabel laten yang reliabel. Dalam menguji reliabilitas menggunakan composite reliability dan cronbach Alpha.

Reliabilitas yang baik apabila nilai composite reliability dan cronbach Alpha lebih besar dari 0,6

COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0,924122
Kepuasan Pasien	0,929208
Loyalitas Pasien	0,654750

CRONBACH ALPHA

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	0,914539
Kepuasan Pasien	0,816318
Loyalitas Pasien	0,859927

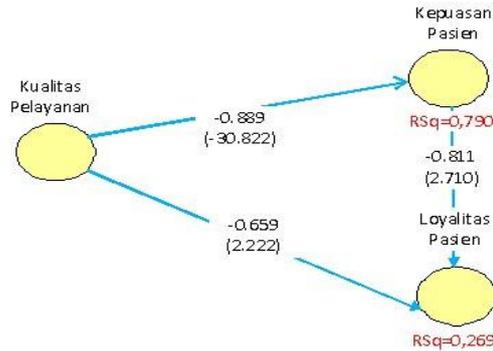
Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel laten kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien memiliki composite reliability dan cronbach Alpha > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel laten tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Uji R-squared (R²)

Uji R-squared (R²) bertujuan untuk menentukan seberapa baik inner model (model structural) yang dibentuk. Dari nilai Adjusted R-square (RSq) dapat disimpulkan bahwa:

- a. RSq = 0,790 yang artinya kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 79%.
- b. RSq = 0,269 yang artinya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memberikan kontribusi terhadap loyalitas pasien sebesar 26,9%.

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki inner model yang baik.



Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa, persamaan inner model yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut:

Loyalitas Pasien = 0,889 + 0,659 + 0,811

- a. Variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel laten kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi (regresi) sebesar 0,889.
- b. Variabel laten kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel laten loyalitas pasien dengan nilai koefisien korelasi (regresi) sebesar 0,659.
- c. Variabel laten kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap variabel laten loyalitas pasien dengan nilai koefisien korelasi (regresi) sebesar 0,811.
- d.

Uji Signifikansi

Untuk melihat signifikansi setiap variabel yang ada, maka dilakukan pengujian estimate koefisien jalur melalui prosedur bootstrapping.

PATH COEFFICIENT

	Entire sample estimate	Standard erros	T-statistic	Taraf sig. 5%
Kualitas -> Kepuasan	-0.8890	0.0288	30.8225	1.96
Kualitas -> Loyalitas	0.6590	0.2938	2.2219	1.96
Kepuasan-> Loyalitas	0.8110	0.2992	2.7104	1.96

Model SEM PLS

Hipotesis T-1 (H₁)

H_0 = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gudang Garam.

H_a = Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gudang Garam.

Pada Tabel menunjukkan bahwa model antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki T statistic sebesar 30,8225. Nilai tersebut lebih besar dari $T_{\alpha, df}$ dengan tingkat signifikansi 5% yaitu 1,960. Dengan demikian maka H_a diterima, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di poliklinik Gudang Garam.

Hipotesis T-2 (H_2)

H_0 = Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

H_a = Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

Pada Tabel menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien memiliki T statistik sebesar 2,2219. Nilai tersebut lebih besar dari $T_{\alpha, df}$ dengan tingkat signifikansi 5% yaitu 1,960. Dengan demikian maka H_a diterima, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

Hipotesis T-3 (H_3)

H_0 = Tidak ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

H_a = Ada pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

Pada Tabel menunjukkan bahwa korelasi antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien memiliki T statistik sebesar 2,7104. Nilai tersebut lebih besar dari $T_{\alpha, df}$ dengan tingkat signifikansi 5% yaitu 1,960. Dengan demikian maka H_a diterima, bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di poliklinik Gudang Garam.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data SEM dengan bantuan *software Warp PLS 4.0*,

diperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poliklinik Gudang Garam yang diukur oleh indikator: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh poliklinik Gudang Garam Kediri telah mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien poliklinik Gudang Garam Kediri yang diukur oleh indikator: hubungan dokter pasien (*doctor patient relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan memilih (*choise*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*) dan efektivitas pelayanan (*effectiveness*). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh poliklinik Gudang Garam, maka akan semakin loyal pasien yang dapat ditunjukkan dengan memberikan informasi positif pada pihak poliklinik dan akan kembali lagi jika suatu saat sakit dan akan merekomendasikan kepada karyawan lain untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien poliklinik Gudang Garam Kediri yang diukur dengan indikator: komitmen yang tinggi, kepercayaan dan melakukan pemeriksaan ulang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien terhadap pemberi jasa, mereka akan kembali berobat ke poliklinik Gudang Garam dan mengajak rekannya untuk ikut menggunakan jasa kesehatan ini, yaitu poliklinik Gudang Garam.

Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Model teoritis dalam penelitian ini telah di uji kesesuaian modelnya melalui alat analisis *Structural Equation Modeling Partial Least Square*, maka hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep teoritis tentang tema kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian ini secara umum memperkuat konsep dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wendha, et al (2013) yang telah membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Aryani, et al (2010) juga membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.

2. Implikasi Praktis

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu pihak manajemen poliklinik Gudang Garam perlu meningkatkan kualitas pelayanan di poliklinik tidak hanya dari segi sarana dan prasarana, tetapi juga meningkatkan pengetahuan dan kompetensi teknis dari tenaga medis yang ada maupun para stafnya dengan berbagai pelatihan yang bisa mendukung mutu pelayanan.

Saran

1. Saran Bagi Manajemen Poliklinik Gudang Garam :

Berikut ini adalah saran yang dapat dikemukakan kepada manajemen Poliklinik Gudang Garam:

- a. Dari hasil 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 pasien khususnya yang sudah lebih dari empat kali melakukan kunjungan untuk datang berobat. Karena pasien ini biasanya menuntut daya tanggap yang lebih dari pada pasien yang baru berkunjung pertama kali.
- b. Pihak manajemen poliklinik Gudang Garam secara rutin perlu memperhatikan kualitas pelayanannya bahkan meningkatkannya. Salah satunya adalah dengan selalu memperhatikan sarana dan prasarana

yang mendukung jalannya pelayanan. Baik dengan memperbaiki alat-alat yang rusak atau membeli alat-alat baru yang lebih modern sesuai dengan tuntutan jaman. Pihak manajemen perlu menyelenggarakan atau mengirim baik dokter, perawat, stafnya sesuai dengan kompetensi asing-masing untuk pelatihan-pelatihan yang bisa mendukung jalannya pelayanan sehingga pasien semakin puas dan percaya bahwa poliklinik Gudang Garam mempunyai tenaga yang handal dan tanggap sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya:

Berdasarkan keterbatasan penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disarankan bagi peneliti selanjutnya agar:

- a. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden lebih banyak agar hasil penelitian menjadi lebih luas.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan menambahkan variabel yang mendukung sebagai bahan pembanding tambahan dari variabel sebelumnya.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menggunakan pengujian asumsi Structural Equation Modeling (SEM) dengan model-model lain yang sedang berkembang agar didapatkan hasil penelitian yang lebih akurat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei – Agustus 2010.
- Bata Winda Yuristi. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara, Jakarta.

- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 9. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Bentens, K. 2013. *Pengantar Etika Bisnis*. Edisi revisi. Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Chen, Cheng-Nan. 2007. *The Relation among Social Capital, Entrepreneurial Orientation, Organizational Resources and Entrepreneurial Performance for New Ventures*, Contemporary Management Research, National Cheng Kung University.
- Diskha Marzaweny, Hadiwidjojo dan Candra Eddy T. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 10 Nomor 3. September 2012.
- Eid, M, & Larsen, R. J. 2008. *The science of subjective well-being*. New York: The Guildford Press.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi kedua, Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitzsimmons, James A., and Mona JF. 2000. *Service Management For Competitive Advantage*, Singapore, Mc-Graw Hill, Inc.
- Frisch, N.C. 2006. *Psychiatric Mental Health Nursing*. (3rd ed) Canada: Thomson Delmar learning.
- Idris M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT. Gelora Aksara Pratama. Yogyakarta.
- Imam Ghozali. 2012. *Structural Equation Modeling*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Imam Ghozali. 2014. *Structural Equation Modeling*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Iranita dan Kusasi Firmansyah. 2013 *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Medik Dengan Menggunakan Jamkesmas Di RSUD Provinsi Kepulauan Riau*. Jurnal Ekonomi Maritim Indonesia Vol. 4 No. 2, Desember 2013.
- Iskandar. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : GP, 2010
- Ivan Taniputera. 2012. *Dalam Balanced Development: East Java The New Order (Pembangunan Yang Berimbang: Jawa Timur dalam Era Orde Baru)*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand.1998. *“Examining The Role Of Service Quality In Overall Service Satisfaction”*, Journal Of Management issues, Vol.XX, No.2.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2008. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. edisi 3. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat; Jakarta.
- Olivia Haryanto Oktavian Jony. 2009. *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat Di Singapura*. Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14, Agustus 2009.
- Parasuraman dan Berry. 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1.
- Pedoman Klinik Di Tempat Kerja/Perusahaan. 2009. *Direktorat Bina Kesehatan Kerja*. Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan.
- Permenkes No.029 Tahun 2012. *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/MENKES/PER/II/2011 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT. Askes (PERSERO)*.
- Puspitasari Gawati Mei, Edris Mochamad, 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Analisis

- Manajemen Vol. 5 No. 2, Desember 2011.
- Soekidjo Notoatmodjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat (Ilmu dan Seni)*. Yang Menerbitkan PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta. Cetakan ke-8. Bandung
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis* Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sylva Flora Ninta Tarigan. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dulalowo*. Jurnal Health & Sport, Vol II, Februari 2011.
- Reichheld, F. and Sasser, W.E. 1990 "Zero defections: quality comes to service", Harvard Business Review September-October pp 105-11.
- Tjiptono, F. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Bayu Media Publishing: Malang.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tim Pustaka Jawatimuran, koleksi Deposit-Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur: LIBERTY 1720, 16-28 Feb 1990 TH. XXXVII.
- Umar, Husein. 1997. Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Uus MD Fadli, Sulaeman Ema dan Mimin. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada R.S. Delima Asih Sisma Medika Karawang*. Jurnal Manajemen Vol. 10 NO. 3 April 2013.
- UU No. 23. Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- UU No. 36. Tahun 2014 tentang Kesehatan.
- Wendha Paramitha Atika Ayu A.A, Rahyuda Ketut I dan Suasana G. Kt. A Gst. 2013. *Pengaruh kualitas layanan Terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1, Februari 2013.
- Yaseer Thariq Hayasa, 2013. *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di puskesmas Surabaya utara*.
- Zeithaml. 2002. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America: International Edition. Mc.Graw-Hill.