

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN POLYCLINIC ACUPUNCTURE AND HERBS LKTM PALEMBANG

Analisis Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Akupunktur dan Herbal LKTM Palembang

Nurehan Maulana*, Leni Novianti dan Sutriyati

Program Strata I Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Kader Bangsa1,

*nurehan87@gmail.com

Received: 10 Desember 2020/ Accepted: 06 February 2021

ABSTRACT

Background: Satisfactory and quality service will form patients/customers loyalty, and satisfaction is very closely related to word of mouth. The next effect will continue on the process of forming an improved image of health care agencies. The standard of patient satisfaction in health services is set nationally by the Ministry of Health at a minimum for patient satisfaction, which is above 95%. The purpose of this study is to find out the relationship between the quality of service in aspects of staff attitude, service facilities, and rates/fees with patient satisfaction in polyclinic acupuncture and herbal LKTM Palembang. **Methods:** This research is quantitative and uses an analytic survey with a cross sectional design. The sample in this study were all patients of the Palembang Community Traditional Health Workshop (LKTM) in 2020 who visited during the study period, numbering 85 people. **Result:** Based on the results of the study, 62.4% expressed satisfaction with the services in Polyclinic Acupuncture and Herbs (LKTM). The dimension that needs to be improved is the Assurance dimension in the officer's capability section. Based on the result of Chi-Square statistical test, the level of patients satisfaction to the service attitude of the officer, with a p-value of 0.000. **Recommendation:** for LKTM Palembang, it is expected to improve the quality of existing health workers and always play an active role in health services, maintain existing facilities, and review the costs set.

Keywords: Three Service Quality Dimension, Attitudes, Facilities, and Rates.

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *word of mouth*. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra Instansi pelayanan kesehatan yang meningkat. Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pada aspek sikap petugas, fasilitas pelayanan, dan tarif/biaya dengan kepuasan pasien di poliklinik akupunktur dan herbal LKTM Palembang. **Metode:** Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan survey analitik dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Loka Kesehatan Tradisional Masyarakat (LKTM) Palembang tahun 2020 yang berkunjung selama masa penelitian yang berjumlah 85 orang. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian 62.4% menyatakan puas terhadap pelayanan di Poliklinik Akupunktur dan Herbal yang ada di LKTM. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Sikap petugas, dengan nilai p-value sebesar 0.000. **Saran:** Bagi LKTM Palembang, diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas tenaga kesehatan yang ada dan selalu berperan aktif dalam hal pelayanan kesehatan, mempertahankan fasilitas yang ada, dan mengkaji ulang biaya yang ditetapkan.

Kata Kunci: Tiga Dimensi Kualitas Jasa, Sikap Petugas, Fasilitas Pelayanan, dan Biaya Pelayanan Pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Pengertian kepuasan pasien menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40.4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India 34.4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42.8%. Sementara hasil survey kepuasan di Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2017 menunjukkan angka 66.02 % (Pelita Sumsel.com, 2017). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya

kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Februari 2020 di loka kesehatan tradisional masyarakat Palembang, peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang pasien. Menurut pasien tersebut di bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan, untuk fasilitas yang aada sudah cukup baik hanya saja masih terasa panas di *lobby* ruang tunggu karena tidak ada AC, untuk segi biaya, tarif yang ada di LKTM sudah sangat terjangkau dan sudah dilayani oleh dokter spesialis. Secara keseluruhan mutu pelayanan yang ada di LKTM sudah sangat baik, sehingga menyebabkan pasien yang berobat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Memperhatikan masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik akupunktur dan herbal Loka Kesehatan Tradisional Masyarakat Palembang. Mengetahui kepuasan seperti apa yang pasien harapkan dari pelayanan yang ada di LKTM agar dapat diperbaiki dan dimaksimalkan segala kekurangan tersebut, sehingga pada akhirnya LKTM dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta dengan rancangan *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 85 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan statistik deskriptif, analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi-square*.

HASIL**Karakteristik Responden**

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner kepada 85 responden yang ada di LKTM Palembang, karakteristik responden pada jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan berjumlah 63.5%, pada karakteristik tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tingkat SMA dengan jumlah 47.1%, pada karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta dengan jumlah 31.8%, pada karakteristik penghasilan yang paling banyak adalah berpenghasilan Rp.2.000.000 s/d Rp.3.000.000 berjumlah 81.2%, dan pada karakteristik jumlah kunjungan yang paling banyak adalah jumlah kunjungan tiga kali berjumlah 48.2%.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Akupunktur dan Herbal Secara Keseluruhan Berdasarkan Tiga Dimensi Kualitas Jasa

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan terhadap 85 responden berdasarkan kuesioner yang berisi 30 butir item pernyataan yang telah terkumpul, ditabulasi dan dilakukan analisis statistik Menunjukkan 53 responden (62.4%) menyatakan puas, dan 32 responden (37.6%) menyatakan kurang puas.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM Palembang pada dimensi sikap petugas sebanyak 61 responden (71.8%) menyatakan sikap petugas baik, dan 24 responden (28.2%) responden menyatakan sikap petugas kurang baik.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM Palembang pada dimensi fasilitas pelayanan sebanyak 43 responden (50.6%) menyatakan fasilitas pelayanan menarik, dan 42 responden (49.4%) menyatakan fasilitas pelayanan kurang menarik.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM

Palembang pada dimensi tarif/biaya pelayanan sebanyak 44 responden (51.8%) menyatakan tarif/biaya pelayanan terjangkau, dan 41 responden (48.2%) menyatakan tarif/biaya pelayanan kurang terjangkau.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Akupunktur dan Herbal LKTM Palembang Tiga Dimensi Kualitas Jasa yang ada di LKTM Antara Lain Ditinjau dari Karakteristik Sikap Petugas, Fasilitas Pelayanan dan Tarif/Biaya Pelayanan

Hasil uji chi square diperoleh nilai $p\text{-value}=0.000 < 0.05$ sehingga ada bukti yang kuat menolak H_0 . Maka secara statistik ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan pada dimensi sikap petugas dengan kepuasan pasien.

Dari hasil analisis diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR): 14.031 (95% CI 4.398 – 44.765) artinya responden yang menyatakan sikap petugas yang baik mempunyai kecenderungan 14.031 kali untuk merasa puas pada pelayanan di LKTM dibandingkan dengan sikap petugas yang kurang baik.

Hasil uji *chi-square* diperoleh $p\text{-value}=0.000 < 0.05$ sehingga ada bukti yang kuat menolak H_0 . Maka secara statistik ada hubungan bermakna antara dimensi fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dari hasil analisis didapatkan nilai *Odds Ratio* (OR): 9.176 (95% CI 3.184-26.450) artinya adalah responden yang menyatakan fasilitas pelayanan di LKTM yang menarik mempunyai kecenderungan 9.431 kali menyebabkan pasien menjadi puas pada pelayanan di LKTM dibandingkan dengan responden yang menyatakan fasilitas pelayanan di LKTM kurang menarik.

Hasil uji chi square diperoleh $P\text{-value}=0.000 < 0.05$ sehingga ada bukti yang kuat menolak H_0 . Maka secara statistik ada hubungan bermakna antara

mutu pelayanan pada dimensi tarif/biaya dengan kepuasan pasien.

Dari hasil analisis diperoleh OR: 11.435 (95 % CI 3.750-34.873) artinya responden yang menyatakan tarif/biaya pelayanan di LKTM Palembang terjangkau mempunyai kecenderungan 11.435 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan tarif/biaya pelayanan di LKTM Palembang kurang terjangkau.

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di LKTM Palembang tiga dimensi kualitas jasa

Berbicara tentang mutu pelayanan kesehatan, Kemenkes RI (dalam A. A. Gde Muninjaya, 2010) memberikan pengertian mengenai mutu pelayanan kesehatan, yaitu kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Tiga hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri

setiap pasien.

Berdasarkan distribusi frekuensi, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan di loka kesehatan tradisional masyarakat Palembang, dari 85 responden, sebagian besar menyatakan puas (62.4%) dan menyatakan kurang puas (37.6%).

Kesan yang pertama kali dilihat untuk menentukan suatu pelayanan yang baik adalah dengan melihat penampilan petugas tersebut. Sebagai seorang perawat profesional, penampilan sangatlah penting. Penampilan perawat merupakan salah satu hal utama yang diperhatikan pasien saat komunikasi interpersonal, sehingga sebagai seorang tenaga kesehatan yang profesional, perawat harus menciptakan penampilan yang baik, bersih, menarik serta terlihat nyaman dalam menjalankan tugas (Shaw, 2010). Penampilan perawat merupakan cerminan kepribadian serta konsep diri sebagai seorang tenaga kesehatan yang berkaitan dengan sifat dan sikap dalam mengambil suatu tindakan (Kathleen, 2010).

Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung dari sikap yang dilakukan oleh petugas mulai dari *security*, petugas pendaftaran, perawat, dan dokter yang memberikan pelayanan. Secara langsung peneliti dapat melihat bagaimana setiap petugas melayani pasien dengan ramah dan dengan sabar mendengarkan keluhan dari pasien. Hal ini juga terjadi pada penelitian tentang pengaruh *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Liat Kabupaten Bangka menyatakan bahwa pasien sangat puas apabila dilayani dengan sikap yang ramah oleh petugas kesehatan, pada penelitian ini menyatakan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sikap petugas (Yunita, 2013).

Secara parsial variabel fasilitas secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana

pendukung pelayanan kesehatan ditingkatkan maka pasien akan semakin puas. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien menganggap bahwa fasilitas yang ada mendukung pelayanan kesehatan khususnya pasien diruangan akupunktur dan herbal seperti disetiap ruangan terdapat bel yang digunakan saat membutuhkan penanganan petugas/perawat, kondisi AC yang ada membuat nyaman para pasien, tersedianya MCK yang selalu terjaga kebersihannya, tersedia tempat untuk beribadah, pasien dekat dengan fasilitas umum seperti area parkir, kantin, toko, dll. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebagian besar responden menyatakan bahwa fasilitas yang ada di LKTM sudah cukup memadai dan bisa membuat pasien menjadi nyaman, seperti ketersediaan ruang tunggu, adanya fasilitas *Wifi* sebagai akses internet, dan ruangan pasien yang nyaman.

Hal ini sesuai survei yang dilakukan Jalil dan Gunistiyo (2009), Nugroho (2012), Putra (2010) bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara parsial variabel biaya secara negatif berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya apabila biaya naik maka pasien akan menurun, karena hal ini berkaitan dengan sejumlah uang yang harus dikeluarkan pihak pasien maupun keluarganya untuk memenuhi kewajibannya membayar jasa pelayanan yang dijalankan pasien. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien memilih menjalani perawatan karena biayanya murah dibandingkan rumah sakit lain. Terlihat jelas faktor biaya menjadi prioritas utama masyarakat dalam memutuskan memilih jasa pelayanan kesehatan. Alasan lain adalah tidak ada pungutan biaya lain selain biaya perawatan. Keterjangkauan biaya rawat inap dan harga obat yang diresepkan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Dari beberapa item pernyataan yang berkaitan dengan variabel biaya menurut persepsi responden yang paling dominan adalah

keterjangkauan biaya rawat inap dan harga obat yang diresepkan pada pasien. Hal ini disebabkan karena tarif/biaya adalah merupakan salah satu alat tukar untuk memperoleh barang atau jasa pelayanan. Ada beberapa pasien yang menyatakan puas karena tarif/biaya yang ada di LKTM lebih murah dibandingkan dengan tempat lain. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nugroho (2012) yang menunjukkan variabel biaya paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian Lubis dan Martin (2009) menunjukkan variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD Deli Medan dinilai sangat baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik. Poniman (2010) menunjukkan terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD RAA Soewondo, Pati yang menyatakan bahwa lebih banyak responden yang puas dikarenakan tarif/biaya yang diberlakukan di tempat tersebut masih murah (Edi Wijaya Kusuma, 2012). Hasil yang sama juga dilaporkan dalam Kurniash (2014) tentang pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini juga sesuai dengan jurnal penelitian Pengaruh Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri, Kabupaten Wonogiri oleh Linda Nur Susila dan Nur Hidayati STIE AUB Surakarta yang menyatakan bahwa koefisien regresi biaya sebesar 0.028 menunjukkan bahwa biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan, ini berarti semakin baik persepsi terhadap biaya maka semakin tinggi kepuasan

pasien Puskesmas Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, sehingga persepsi terhadap biaya berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penggunaan variabel intervening kepuasan dalam rangka peningkatan loyalitas, untuk variabel biaya tidak efektif, karena pengaruh langsung biaya terhadap loyalitas lebih besar dari pada melalui variabel intervening kepuasan pasien. Peningkatan loyalitas pasien sebaiknya memakai jalur langsung biaya. Pasien akan selalu berpersepsi terhadap masalah biaya. Apabila persepsi terhadap biaya moneter, menurut pasien dianggap dapat dijangkau, maka pasien akan merekomendasikan kepada orang lain. Disamping itu, pasien juga membandingkan dengan biaya diluar puskesmas, sehingga persepsi yang baik pasien terhadap biaya akan memungkinkan pasien selalu ber *image* positif dan nantinya akan diinformasikan kepada orang lain. Faktor yang mempengaruhi persepsi biaya perlu mendapat perhatian yang tinggi., maka untuk meningkatkan loyalitas perlu sekali memperbaiki biaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Karakteristik responden pada jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan berjumlah 63.5%, pada karakteristik tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tingkat SMA dengan jumlah 47.1%, pada karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta dengan jumlah 31.8%, pada karakteristik penghasilan yang paling banyak adalah berpenghasilan Rp. 2.000.000 s/d Rp. 3.000.000 berjumlah 81.2%, dan pada karakteristik jumlah kunjungan yang paling banyak adalah jumlah kunjungan tiga kali berjumlah 48.2%.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan terhadap 85 responden berdasarkan kuesioner yang berisi 30 butir item pernyataan yang telah terkumpul,

ditabulasi dan dilakukan analisis statistik Menunjukkan 53 responden (62.4%) menyatakan puas, dan 32 responden (37.6%) menyatakan kurang puas.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM Palembang pada dimensi Sikap Petugas sebanyak 61 responden atau (71.8%) menyatakan Sikap Petugas baik, dan 24 responden atau (28.2%) responden menyatakan sikap petugas kurang baik.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM Palembang pada dimensi fasilitas pelayanan sebanyak 43 responden (50.6%) menyatakan fasilitas pelayanan menarik, dan 42 responden (49.4%) menyatakan fasilitas pelayanan kurang menarik.

Tingkat kepuasan pasien di LKTM Palembang pada dimensi tarif/biaya pelayanan sebanyak 44 responden (51.8%) menyatakan tarif/biaya pelayanan terjangkau, dan 41 responden (48.2%) menyatakan tarif/biaya pelayanan kurang terjangkau.

Saran

Bagi LKTM Palembang, diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas tenaga kesehatan yang ada dan selalu berperan aktif dalam hal pelayanan kesehatan, mempertahankan fasilitas yang ada, dan mengkaji ulang biaya yang ditetapkan. Selain itu, poliklinik Akupunktur LKTM Palembang, diharapkan meningkatkan lagi pelayanan kepada pasien agar tingkat kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi sehingga jumlah kunjungan akan semakin meningkat.

Bagi Rektor Universitas Kader Bangsa, diharapkan dapat memberi dorongan pada institusi untuk lebih memperbanyak kepustakaan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Peneliti selanjutnya, diharapkan juga untuk lebih mengembangkan penelitian tentang faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Bukan hanya itu, pasien, juga diharapkan bisa memberikan penilaian secara objektif terhadap sikap

dari petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Abri, R., Al-Balushi., **Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement**, *Oman Medical Journal*; 2014, Vol. 29, No. 1, pp. 3-7 DOI 10.5001/omj.2014.02.
2. Amin, M., Nasharuddin, **Hospital Service Quality and its Effects on Patient Satisfaction and Behavioural Intention**, *Clinical Governance, an International Journal*; 2013, Vol. 18, No. 3, pp. 238-254.
3. Amole, B. B., Oyatoye, Kuye. **Determinants of Patient Satisfaction on Service Quality Dimensions in the Nigeria Teaching Hospitals**, *EMI*; 2015, Vol. 7, Issue 3.
4. Andriani, A., **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi**, *Journal Endurance*; 2017, Vol. 2, No. 1.
5. Aziz, A., **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. Djamil Padang Tahun 2012**, Skripsi, Universitas Andalas, Manajemen Keperawatan, Padang; 2012.
6. Berlianty, Alwy, Nurhani, **Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013**, Universitas Hasanuddin; 2013.
7. Bustami, **Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya**, Jakarta: Erlangga; 2011.
8. Cho, W. H., Lee, H., Kim, C., Lee, S., Choi, K., **Patient Assessments the Impact of Visit Frequency on the Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction: A South Korean Study**; 2013.
9. Ekaputra, Danur, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Rawat Inap RSUD Tugurejo Kota Semarang**, Skripsi Universitas Diponegoro; 2011.
10. Handayani, S. M., Iriyanto, S., **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang**, *Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi*; 2011, Vol. 18, No. 30, pp 1-18.
11. Jayaraman, M., Shankar, C., Hor, W. M., **Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia**, *International Journal of Innovation, Management and Technology*; 2010, Vol. 1, No. 4, pp. 398-404.
12. Juliansyah, E., Achmad, R., **Faktor Umur, Pendidikan, dan Pengetahuan Dengan Perilaku Merokok di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Sintang**, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*; 2018, Vol. 17, No. 1, pp. 92-107.
13. Kim, C., E. S. Shin., J. Lee., Y. J. Lee., M. Kim., A. Choi., K. B. Park., H. Lee and I. H. Ha. 2017. **Quality of Medical Service, Patient Satisfaction and Loyalty with a Focus on Interpersonal-Based Medical Service Encounters and Treatment Effectiveness: a Cross-Sectional Multicenter Study of Complementary and Alternative Medicine (CAM) Hospitals** *BMC Complementary and Alternative Medicine*; 2017, 17:174.
14. Kotler, P., K. L. Keller., **Marketing Management, 14th Edition**, United States of America: Pearson; 2012.

15. Notoatmodjo, Soekdijo, **Metodologi Penelitian Kesehatan**, Jakarta: PT. Rineke Cipta; 2010.
16. Rizal, Achmad, Yeni, Riza, **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP, Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin**, *Jurnal. An Nadaa Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA*; 2014, Vol. 1, No. 1, pp. 26-31.
17. Santoso, Semiaji, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**, Semarang: Universitas Diponegoro; 2012.
18. Saryono, Anggraeni, Mekar, **Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan**, Yogyakarta: Nuha Medika; 2013.
19. Siti, N., **Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pamoang Kabupaten Majene**, Skripsi FKM UNHAS, Makasar; 2014.
20. Suryanti. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi kabupaten Sragen**, Tesis FKM UNDIP, Semarang; 2014.
21. Suswardji, E., Martini, N., Meliana, R., **Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur**, *Jurnal Manajemen*; 2012, Vol. 09 No.2.
22. Tjiptono, F., Gregorius, C., **Service, Quality, and Satisfaction**. Yogyakarta: Andi Offset; 2011.
23. Wahyudi, M., **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Manisrenggon Klaten**, Tesis FKM UI, Depok; 2014.
24. Wahyuningrum, **Manajemen Fasilitas. Decentralized Basic Education**, Jakarta; 2010.
25. Yuris, W., **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Lakipada Kabupaten Tanatoraja**, Tesis FKM UNHAS, Makasar; 2013.
26. Yuyun, A., **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap**, Tesis FKM UNHAS. Makasar; 2013.