

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Lasinrang Kab. Pinrang

Mahathir Mohammad[✉] Mutiarini Muby^{1,2} Ahmad Firman³

^{1,2,3} Manajemen STIE Nobel makassar

Abstrak

Perkembangan teknologi dan juga tingginya morbiditas dan kualitas pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan/pasien di rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional yang merupakan salah satu desain penelitian analitik dan tergolong dalam jenis penelitian observasional. Populasi adalah pasien rawat inap di RSUD daerah Lasinrang, sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling sebanyak 115 responden, data yang diperoleh dan dianalisis secara linear, serta uji signifikansi t, F, dan R². Hasil penelitian ini, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, fasilitas pendukung dan pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Lasinrang. Kesimpulan Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 56,719 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Bahwa secara simultan semua variabel berpengaruh secara signifikan, di sarangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kab.Pinrang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

Copyright (c) 2021 Mahathir Mohammad

✉ Corresponding author :

Email Address : mahathir@gmail.com

PENDAHULUAN

Berkembangnya ilmu dan teknologi kini terjadi beberapa perubahan dalam pelayanan kesehatan. Perubahan seperti ini di satu pihak memang mendatangkan keuntungan seperti: meningkatkan mutu pelayanan, yang dapat dilihat dari makin menurunnya angka kesakitan, cacat, dan kematian serta meningkatnya umur harapan hidup rata-rata. Tetapi di pihak lain, perubahan seperti ini ternyata juga mendatangkan banyak masalah seperti berikut: Yakni timbulnya pengotakan dalam pelayanan kesehatan (fragmented health services), yang erat hubungannya dengan munculnya spesialisasi dan sub spesialisasi dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan tentu tidak berhasil secara sempurna dalam menyelesaikan masalah kesehatan yang diderita oleh seseorang apabila hanya memperhatikan organ tubuh saja, pelayanan kesehatan yang berkotak-kotak bukanlah pelayanan kesehatan yang baik dan kita harus menyadari hal ini, olehnya itu diperkenalkan bentuk pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu (comprehensive healt and integrated healt services).

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan seharusnya sumber daya yang tersedia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada masa mendatang, kunci utama kesuksesan rumah sakit adalah terletak pada dua hal pokok yaitu pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa rumah sakit tersebut (pasien dan keluarga). Di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kab.Pinrang, masalah pelayanan sangat penting karena menyangkut kepentingan masyarakat umum. Pelayanan umum yang dilakukan tersebut memerlukan peranan dari seluruh pegawai baik paramedis maupun non paramedis.

Namun kenyataannya pelayanan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kab.Pinrang masih banyak efek yang tidak kehendaki misalnya banyak keluhan yang timbul dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas rumah sakit, dengan adanya dari beberapa keluhan masyarakat menyebabkan banyak masyarakat yang lebih memilih rumah sakit yang lain karena pelayanan yang diharapkan tidak sesuai yang mereka harapkan.

Dalam kehidupan sosial-masyarakat terdapat kultur yang memberi ciri tertentu pada perilaku yang baik dan demikian pula dalam suatu organisasi perilaku yang dituntut dari pelaksananya adalah yang sesuai dengan kultur yang dianut oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, perlu dicegah perilaku yang tidak diterima dalam organisasi. Identifikasi dan implementasi dari perilaku tenaga kesehatan disesuaikan dengan spesifikasi tugas, jenis, bentuk layanan kepada masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2003:88) "Perilaku pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang dipergunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah subvariabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja akan berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Dengan mengadopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas dalam waktu yang relatif cepat.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, Tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Penilaian kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi/ petugas seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan

pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

H1: Terdapat pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

H2: Terdapat pengaruh pelayanan perawat terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

H3: Terdapat pengaruh sarana penunjang rumah sakit terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang.

H4: Terdapat pengaruh pelayanan administrasi terhadap pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang

METODOLOGI

Adapun desain penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional study, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kab.Pinrang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan keusioner, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kabupaten Pinrang dengan melihat trend Tahun 2013-2014 yang menjadi dasar dengan jumlah rata-rata perbulan 162 orang yang menjadi dasar pengambilan sampel yang bersifat homogen. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode aksidental sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan keutuhan, yaitu secara kebetulan bertemu dengan pasien pada saat penelitian berlangsung dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data, (Sugiono, 2009). Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji ini didasarkan pada hipotesis dan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, maka uji pengaruh variabel independent secara bersamaan terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.275	4	0.319	56.719	.000 ^b
Residual	0.618	110	0.006		
Total	1.893	114			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data Primer Diolah (Lampiran)

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F hitung = 56,719 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa secara bersamaan pelayanan dokter mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan, pelayanan perawat mempunyai pengaruh positif dan signifikan, pelayanan sarana penunjang rumah sakit mempunyai pengaruh negatif dan signifikan, dan pelayanan administrasi rumah sakit mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

Uji regresi parsial ini didasarkan pada hipotesis dan kriteria- kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari analisis regresi parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji T

Variabel Dependent	Variabel Independent	Beta	t	Sig
	X1	0.044	0.573	0.567
Kepuasan pasien (Y)	X2	0.627	8.407	0.000
	X3	-0.190	-2.009	0.047
	X4	0.500	5.149	0.000

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Dokter berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan dokter menunjukkan nilai $t = 0,573$ dengan nilai tidak signifikan sebesar $0,567 > 0,05$. Dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti pelayanan dokter memiliki pengaruh positif dengan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa pelayanan dokter memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Berkaitan pelayanan dokter dalam penelitian ini dimensi empathy dan responsiveness adalah persepsi pasien terhadap tingkat layanan yang dirasakan dan yang diterima pasien secara langsung dalam hal ini dokter yang selalu siap membantu pasien, cepat mendiagnosa penyakit yang diderita pasien, dapat berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan terhadap pasien dan keluarganya. Pelayanan dokter yang diukur di Rumah Sakit Umum Daerah Lasinrang Kab.Pinrang adalah, pelayanan dokter tentang waktu kunjungan dokter selalu tepat pada waktunya, tentang dokter cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, serta pelayanan dokter ramah dan sopan, dokter selalu memperhatikan perkembangan penyakit pasien, dan dokter selalu tampil rapih setiap saat. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pihak petugas Rumah Sakit Umum

Lasinrang Kab.Pinrang baik dokter, perawat dan lain-lain harus mampu memberikan respon yang cepat terhadap pasien/pengguna jasa.

Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness berdasarkan persepsi pasien untuk mengetahui apa yang diinginkan dan bagaimana cara menyampaikan dengan baik, yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam itu juga sudah jauh di bahas bahwa pelayanan dokter kepada pengguna jasa/pasien sudah di atur dalam kode etik profesi bahwa dokter harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai harapan. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Tjiptono (2009), bahwa *emphaty* merupakan kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (mengenali dan mengetahui masalah pelanggan, perhatian dan sabar). Lanjut penelitian ini relevan dengan apa yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Ramdan (2010), bahwa responsiveness ini berkaitan dengan ketanggapan dan kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Segala keluhan pelanggan secara tepat harus segera direspon dan memberikan solusi pemecahan masalah dengan tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Kualitas Perawat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan perawat menunjukkan nilai $t = 8,407$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti pelayanan perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa pelayanan perawat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan perawat yang diberikan kepada pasien akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sebaliknya pelayanan yang rendah yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan pasien.

Pelayanan perawat yang dimaksud dalam penelitian ini dimensi *reliability* adalah persepsi pasien terhadap tingkat layanan yang dirasakan atau yang diterima pasien dalam hal prosedur pelayanan perawat selalu berada di tempat, tanggap dalam menangani permintaan/keluhan pasien, bersikap sopan ramah, tanpa memandang status, memperhatikan perkembangan keadaan pasien, tampil rapih menjalankan tugas. Teori yang dikemukakan oleh parasuraman Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. Teori yang mendukung dikemukakan oleh Aviliani (2007), bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3. Kualitas Sarana Penunjang Rumah Sakit berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis yang diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan sarana penunjang rumah sakit $t = -2,009$ dengan nilai negatif signifikan sebesar $0,047 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi kurang dari $0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti pelayanan sarana penunjang rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah koefisien regresi negatif berarti bahwa pelayanan penunjang rumah sakit memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan sarana penunjang rumah sakit akan semakin berkurang pula kepuasan pasien, sebaliknya rendahnya layanan sarana penunjang rumah sakit maka semakin rendah pula kepuasan pasien.

Pelayanan sarana penunjang rumah sakit yang dimaksudkan dimensi tangible yaitu persepsi pasien terhadap tingkat layanan yang dirasakan atau diterima pasien dalam hal bangunan rumah sakit yang bagus dan menarik serta lokasi yang strategis, ruang perawatan yang selalu dalam keadaan bersih dan rapih, jauh dari kebisingan, petugas kesehatan selalu berpakaian bersih dan rapi, fasilitas yang ada diruangan perawatan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien seperti tersedianya toilet, AC, Lampu dan lain-lain. Tentang pernyataan pelayanan sarana penunjang rumah sakit yaitu, letak lokasi strategis dan bangunan rumah sakit yang bagus dan menarik, ruangan perawatan yang jauh dari kebisingan, serta petugas rontgen bersikap sopan dan ramah, petugas laboratorium bersikap sopan dan ramah, kebersihan dan kerapian ruangan perawatan selalu terjaga fasilitas yang ada diruang perawat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Toilet, AC, Lampu dll). Dalam hal ini merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan, apabila yang di harapkan oleh pasien/pengguna jasa sudah sesuai harapan maka pasien akan merasa puas begitu pula dengan sebaliknya.

Penelitian ini sejalan dengan Hermawan (2008), yang mengungkapkan bahwa tangible yang merupakan pemberian pelayanan yang sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan tenaga operasional (performansi petugas) yang secara nyata sebagai prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan. Bangunan gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), peralatan atau perangkat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, atau menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk atau jasa.

4. Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan bagian administrasi rumah sakit menunjukkan nilai $t = 5,149$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikan kurang dari $0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti kenyamanan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Arah koefisien regresi positif berarti bahwa pelayanan administrasi rumah sakit memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan administrasi rumah sakit akan semakin tinggi kepuasan pasien, sebaliknya semakin kurang baik pelayanan bagian administrasi rumah sakit maka semakin rendah kepuasan pasien.

Pelayanan keselamatan yang dimaksudkan dimensi assurance yang persepsi pasien terhadap tingkat layanan yang dirasakan atau diterima pasien dalam hal petugas kesehatan menjalankan tugas sesuai dengan kompetensinya, peralatan yang digunakan untuk menangani pasien dalam keadaan bersih (steril), obat-obatan yang tersedia layak (tidak expire), untuk dikonsumsi pasien, petugas kesehatan mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya, dokter cepat dan akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien.

Pelayanan administrasi rumah sakit yang diuraikan disini adalah proses penerimaan pasien cepat dan tidak berbelit-belit, prosedur administrasi di loket pembayaran tidak berbelit-belit, serta petugas penerimaan pasien bersikap ramah dan siap menolong, petugas memberikan informasi sesuai yang kami butuhkan, pelayanan oleh petugas di loket penerimaan tanpa memandang status sosial, dan petugas loket pembayaran atau pengurusan pasien pulang memberikan informasi sesuai yang kami butuhkan. Dalam hal ini pelayanan yang pertama dirasakan oleh pengguna jasa/pasien adalah pelayanan administrasi pada saat ingin pertama kali masuk rumah sakit. Apabilah pelayanan yang pertama kali dirasakan oleh pasien sangat baik dan sesuai harapan pasien akan menilai sesuai harapan yang diinginkan adalah kepuasan menggunakan jasa rumah sakit dan begitu sebaliknya apabilah yang dirasakan sangat tidak baik atau tidak sesuai harapan pengguna jasa/pasien akan tidak puas terhadap pelayanan yang dia dapatkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Munandar (2010), di Rumah Sakit Umum Andi Djemma dimana dari 114 responden, terdapat 96 responden yang menyatakan assurance perawat baik dan hanya 18 responden yang menyatakan kurang terhadap kemampuan perawat dalam memberikan kepastian keperawatan dari jaminan di instalasi rawat inap. Hal ini sejalan dengan ungkapan Roesanto (2007), yang menyatakan bahwa assurance berkaitan dengan pemberian jaminan dan kepastian untuk mengukur kemampuan, pengetahuan, dan kesopanan petugas dalam pemberian layanan kepada pelanggan, sehingga mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya akan perusahaan.

SIMPULAN

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Pelayanan dokter (X1), memiliki koefisien regresi sebesar 0,044 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien (Y) dan nilai t hitung sebesar 0,573 dengan nilai tidak signifikan 0,567 ($> 0,05$), hal ini berarti bahwa pelayanan dokter mempengaruhi positif terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel pelayanan perawat (X2), memiliki koefisien regresi sebesar 0,627 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien (Y) dan nilai t hitung sebesar 8,407 dengan tingkat signifikan 0,000 ($< 0,05$), Hal ini berarti bahwa pelayanan perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel pelayanan sarana penunjang rumah sakit (X3), memiliki koefisien regresi sebesar -0,190 (bertanda negative) terhadap kepuasan pasien (Y) dan nilai t hitung sebesar -2,009 (bertanda negatif) dengan tingkat signifikan 0,047 ($< 0,05$), Hal ini berarti bahwa

pelayanan penunjang rumah sakit dapat ditingkatkan agar dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel pelayanan bagian administrasi rumah sakit (X4), memiliki koefisien regresi sebesar 0,500 (bertanda positif) terhadap kepuasan pasien (Y) dan nilai t hitung sebesar 5,149 dengan tingkat signifikan 0,000 ($< 0,05$), Hal ini berarti bahwa pelayanan bagian administrasi rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
5. Hasil analisis secara bersamaan menunjukkan nilai F hitung =56,719 dengan signifikan 0,000 $< 0,05$. Dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 berarti secara bersamaan pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan sarana penunjang rumah sakit dan pelayanan bagian administrasi rumah sakit mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Referensi :

- Aminah, (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Salewangan Maros Kabupaten Maros .(Tesis) Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia: Makassar
- Arikunto, Suharsini, (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Aziz Slamet Wiyono dan Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, Surakarta*; Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, www.2008052501581504311196, fdf, di akses tanggal 22 Januari 2014.
- 112
- Assauri, Sofjan .2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Azwar, Asrul, 2009. *Kualitas pelayanan kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (Terjemahan Andreas Winardi), Andi, Yogyakarta:.
- Depkes RI, 2008. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*, Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu, 2003. *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Ferdinand, 2009. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Gunawan, Bambang .(2003). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di Supermarket*
- Imam Ghazali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, PT. Gramedia Pusat Utama, Jakarta.
- 113
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya bagi Rumah Sakit Indonesia*. IRS JAM XXXVII, Jakarta.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.

- Kepul, (2009). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit, <http://www.kempul.com/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>, diakses 22 Januari 2014.
- Kotler, Philip dan Susanto, 2010. Manajemen Pemasaran. (Edisi Melanium), PT. Prenhalindo, Jakarta.
- , 2010, Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Salemba Empat, Jakarta.
- Lomenta, B. 2008. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Jakarta: Salemba Empat.
- Mashuru (2007). Hubungan mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien diruang VIP dan kelas I RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap. Tesis. LAM, Makassar.
- Ndraha, Taliziduhu. I. 2003. Kybernology (Ilmu Pemerintahan). Rineka Cipta , Jakarta.
- Parasuraman, A, 1985. "Reflections on Gaining Competitive Advantage through Customer Value," Journal of The Academy of Marketing Science, vol. 25, No.2, p. 154-161
- ,2011. Servquat: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Pohan. IS. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Balai kedokteran EGC. Jakata.
- Rais, Abdul Rozaq. (2003). Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah (Tesis). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rambat Lupiyoadi, 2010. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek, PT. Salemba Empat Jakarta.
- , 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Konsumen. Universitas diponegoro Semarang
- Robert, Prevest, 2008. Kualitas Pelayan Kesehatan, Badan Penerbit Puastaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Syafruddin (2012). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Bajeng Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. (Tesis), Program Pascasarjan Universitas Muslim Indonesia, Makassar.
- Siregar. Aswar, 2009. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Sugiono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, CV. Alfabeta, Bandung
- Utama, Surya, 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 09 (1) 1-7
- Wilfridus, L. 2010. Membangun kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wisnaimawati, 2009. Kualitas Jasa Untuk Memenuhi Keinginan Pelanggan. Pustaka Sinar Utama, Jakarta.
- Wiyono, 2008. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan, Bina Aksara, Jakarta.