



(Submitted: 2020-07-15, Revised: 2020-09-14, Accepted: 2020-11-22)

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS UNAND**

### ***The Effect Of Service Quality To Patient Loyalty With Satisfaction As Mediation: Study Of Health Bpjs Users In Installation Of Unand Hospital***

**Nurdhalisa Oktaria Syur'an<sup>1\*</sup>, Ma'ruf<sup>2</sup>**

Universitas Andalas

Email : [nurdhalisa@gmail.com](mailto:nurdhalisa@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

*Fenomena adanya keluhan masyarakat pengguna asuransi kesehatan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yang akan mempengaruhi kepuasan dan bahkan loyalitas dari pasien menjadi perhatian dalam penelitian ini. Penelitian ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator (tangible, emphaty, reliability, responsive dan assurance) mempengaruhi loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada Rumah Sakit Universitas Andalas melalui kepuasan sebagai mediasi. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian model yang menjelaskan hubungan antar variabel. Untuk mengukur semua konstruk dan indikator dalam penelitian ini, maka penulis mendistribusikan kuesioner kepada 120 responden yang melakukan rawat jalan pada poliklinik Rumah Sakit Universitas Andalas yang berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Jumlah responden ini diambil berdasarkan konsep yang dikemukakan Hair (2010), dimana rumus yang digunakan yaitu lima atau sepuluh kali variabel. Metode analisis data dari penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan Smart PLS 3.0.*

*Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada poliklinik yang ada di Rumah Sakit Universitas Andalas. Selain itu penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan menjadikan kepuasan sebagai mediasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap, jaminan), Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien,

### **ABSTRACT**

*The phenomenon of public complaints from BPJS Health insurance users on the quality of services provided by the hospital, which will affect the satisfaction and even loyalty of patients is a concern in this study. This study explains how the quality of service consisting of five indicators (tangible, empathetic, reliability, responsive and assurance) affect the loyalty of patients using services at Andalas University Hospital through satisfaction as mediation. This research is a quantitative study in which this study aims to conduct a model testing that explains the relationship between variables. To measure all constructs and indicators in this study, the authors distributed questionnaires to 120 respondents who did outpatient care at the clinic at Andalas University Hospital located in the city of Padang, West Sumatra. The number of respondents was taken based on the concept put forward by Hair (2010), where the formula used is five or ten times the variable.*

*The data analysis method of this research is Structural Equation Modeling (SEM) using Smart PLS 3.0. The results of the study prove that the quality of service has a positive and significant effect on patient satisfaction. Patient satisfaction has a positive effect on the loyalty of patients using service in the clinic at Andalas University Hospital*

**Keywords:** ServiceQuality (tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance), Patient Satisfaction, PatientLoyalty .

### **PENDAHULUAN**

Salah satu cara dalam memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan menggunakan teknik memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Praktek ini dapat dilihat, dengan adanya bermacam-hal yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, ataupun citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2009). Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik di suatu perusahaan, akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Jika konsumen merasa puas dengan terhadap produk ataupun jasa yang diterimanya, pelanggan dapat menilai

pelayanan yang diberikan. Bila konsumen memberikan tanggapan positif dari produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan tersebut akan membeli kembali serta menceritakan dan memberi rekomendasi tentang hal ini kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa di tempat yang sama.

Dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi yang diikuti dengan adanya perubahan pola hidup masyarakat, serta tingkat mobilitas masyarakat yang semakin padat dari hari ke hari, membawa pengaruh terhadap pola pikir dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini akan berpengaruh kepada harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang akan mereka dapatkan dari instansi kesehatan terkait. Dalam rangka mengantisipasi tuntutan dan harapan masyarakat untuk mendapatkan kepuasan dari layanan kesehatan, maka penting sekali bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta fungsi dari pelayanan tersebut guna mendapatkan kepuasan konsumen atau pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam rangka memberikan kebutuhan ataupun keinginan setiap pasien, semakin sempurna keinginan dan tuntutan setiap pasien, maka akan semakin baik juga kualitas kesehatan. Berry zeithml (2014) berpendapat bahwa ada sepuluh dimensi dari kualitas pelayanan yang disederhanakan menjadi lima dimensi, yang merupakan faktor yang dominan yang langsung berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri dari: *Tangible* (bukti fisik) terdiri dari berbagai macam fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan karyawan dan sarana prasarana komunikasi. *Emphaty* (empati) merupakan rasa peduli ataupun perhatian yang diberikan oleh karyawan secara individu terhadap konsumen, mengerti akan keinginan konsumen, kemudahan untuk dihubungi. *Reliable* (Kehandalan) merupakan kemampuan guna memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan guna memberikan pertolongan kepada konsumen dan ketersediaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik. *Assurance* (jaminan) adalah ilmu pengetahuan, kesopanan yang dilakukan oleh petugas, serta sifatnyanya yang bisa dipercaya sehingga bisa membuat konsumen terbebas dari resiko. (Munijaya, 2001).

Kesehatan saat ini merupakan hal yang paling berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok bahkan dapat menjadi kebutuhan yang mengalahkan uang sekalipun. Strategi mengendalikan biaya, membuat peningkatan terhadap akses pelayanan masyarakat dan membuat semakin banyaknya partisipasi masyarakat terhadap pembiayaan pelayanan kesehatan. Maka dibentuklah asuransi kesejahteraan tentang kesehatan yang diatur dalam UU No. 40 Tahun 2004 yang menjelaskan mengenai Sistem Jaminan Sosial nasional (SJSN) yang terdiri dari Askes, Asabri, Taspen, dan Jamsostek. Dalam mengimplementasikan ketetapan ini, Askes merupakan jaminan sosial yang berfokus pada bidang kesehatan. BPJS Kesehatan sebelumnya bernama [Askes](#) (Asuransi Kesehatan), merupakan

asuransi kesehatan yang telah diwajibkan pemerintah bagi rakyat Indonesia, untuk ikut serta dalam penyelenggaraan program kesehatan ini. Peserta asuransi kesehatan ini berhak mendapatkan pelayanan pertama yang dilakukan Puskesmas, klinik pratama lainnya, dokter keluarga dan klinik swasta. Dan untuk pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik rawat inap maupun rawat jalan akan diselenggarakan oleh rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Rumah sakit sebagai instansi yang tidak bisa terlepas dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk para pasien melalui peningkatan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan yang maksimal dan kemandirian. Sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional ini rumah sakit menjadi instansi yang berada pada persaingan yang sangat kompetitif sehingga harus dikelola oleh pelaku yang memiliki jiwa wirausaha yang mampu menciptakan keefektifitasan dan efisiensi, kekuatan pada kualitas dan pelayanan, kekuatan pada inovasi serta unggul dalam memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan pasien.

Pelaksanaan pada pemberian pelayanan jasa kesehatan oleh instansi kesehatan, harus dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Hal ini bertujuan untuk tercapainya kepuasan konsumen yang berujung kepada loyalitas masyarakat atau pasien untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada instansi tersebut. Rumah Sakit Unand merupakan Rumah sakit Perguruan tinggi Negeri (RSPTN) yang berada dibawah pengelolaan Universitas Andalas. Rumah sakit yang berada di kompleks kampus Unand Limau Manis, kecamatan Pauh, kota Padang, Sumatera Barat. Rumah sakit ini berdiri di atas tanah seluas 3.5 Ha dengan luas bangunan 21.306 m<sup>2</sup> didirikan dengan dana dari Islamic Development Bank (IDB). Rumah sakit ini dibangun dengan 200 tempat tidur serta difasilitasi dengan sarana dan prasana yang cukup lengkap yang telah disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Fasilitas yang ada di rumah sakit ini sangat lengkap, dengan program unggulan pada penyakit keganasan dan gastrointestinal. Pelayanan meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan kamar operasi, pelayanan UGD, instalasi farmasi, pelayanan pasien rujukan, pelayanan ICU, ambulance, pelayanan penunjang (radiologi, laboratorium dan gizi) serta dilengkapi fasilitas radioterapi yang sangat modern.

Rumah Sakit Unand yang telah melayani peserta BPJS Kesehatan juga memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS. Akan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan kepuasan pasien yang mungkin saja akan berdampak pada loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan ini.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Goetsch (2001) merupakan suatu keadaan dinamis yang berhubungan pada jasa atau layanan, produk proses, manusia dan lingkungan yang bisa memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Menurut Kotler (Nasution, 2004:6), jasa adalah setiap tindakan atau aksi yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain, yang pada dasarnya intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dapat diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan pembahasan yang memaparkan tentang kualitas pelayanan yang berbeda dengan pemaparan tentang kualitas produk, terutama pada sifatnya yang tidak nyata (intangible) serta proses produksi dan manfaatnya yang langsung dapat dirasakan. Sehingga kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas apa yang mereka dapatkan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2006:181) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui melalui perbandingan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka dapatkan secara ril dengan layanan yang mereka harapkan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Berry Zethml (2014), yaitu :

1. *Reability*, atau kehandalan adalah kemampuan guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan cepat, akurat, serta memuaskan.
2. *Assurance*, atau jaminan adalah ilmu pengetahuan, kesopanan yang dilakukan oleh petugas serta sifatnya yang bisa dipercaya sehingga membuat konsumen bisa bebas dari resiko
3. *Tangible*, atau bukti langsung terdiri dari berbagai macam fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan oleh karyawan, serta sarana dan prasarana komunikasi.
4. *Emphaty*, yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen serta kemudahan untuk dihubungi.
5. *Responsive*, atau daya tanggap adalah kemampuan guna memberikan pertolongan kepada konsumen dan ketersediaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik.

### **Pemasaran Jasa**

Kotler (2002:486) mendefenisikan jasa sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa bukanlah benda, tetapi suatu aktifitas yang membutuhkan interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya.

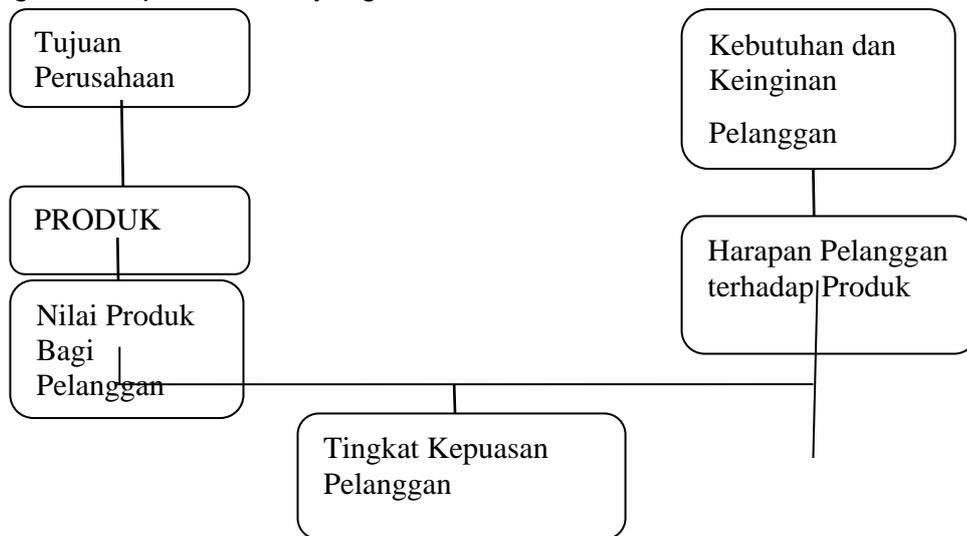
Zeithaml, Bitner, dan Gremier (2018:19) menjelaskan bahwa jasa memiliki karakteristik, antara lain:

1. *Intangible*, dimana jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dipatenkan dengan mudah.
2. *Heterogeneous*, penyampaian jasa dan kepuasan pelanggan tergantung pada tindakan karyawan dan pelanggan. Kualitas layanan pada karakteristik ini tidak dapat dikontrol.
3. Saling pengaruh antara pelanggan dengan pemberi jasa, adanya produksi dan konsumsi secara bersamaan
4. *Perishable*, layanan tidak dapat dikembalikan atau dijual kembali.

### Kepuasan Konsumen

Menurut Battle (2007), kepuasan konsumen adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau layanan, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada mutu dari suatu produk, baik berupa barang atau jasa (Supranto, 2011).

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.



### Loyalitas Pelanggan

Menurut Kotler (2010:84), mengatakan bahwa loyalitas konsumen adalah suatu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah merek. Sikap loyalitas ini memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian berulang terhadap produk atau jasa yang sama pada tempat yang sama.

Dari definisi loyalitas dapat disimpulkan bahwa konsep loyalitas lebih mengarah pada perilaku (*behavior*) dibandingkan dengan sikap (*attitude*), dan seorang konsumen yang dikatakan loyal akan menunjukkan perilaku pembelian yang teratur atau berulang terhadap suatu produk atau jasa. Pelanggan yang benar-benar loyal akan berpotensi sebagai *word of mouth advertiser*.

Menurut Aaker (2010:84) ada lima cara untuk menciptakan dan memelihara loyalitas konsumen:

1. Memperlakukan hak pelanggan, yaitu pelanggan atau konsumen mempunyai hak untuk dihormati, maksudnya perusahaan atau penyedia jasa harus menunjukkan perilaku yang sesuai dengan kehendak atau keinginan dari konsumen
2. Tetap dekat dengan pelanggan, maksudnya kedekatan penyedia jasa dengan konsumen dapat membantu penyedia jasa untuk mengetahui keinginan atau harapan dari pelanggan terhadap jasa yang akan diberikan
3. Mengukur kepuasan pelanggan, hal ini sangat penting sebagai masukan bagi penyedia jasa untuk mengetahui sikap puas atau tidak puasnya konsumen terhadap jasa yang diberikan

4. Menciptakan biaya-biaya perlaihan antara lain berupa pemberian harga dan potongan yang dinegosiasikan, dengan pertimbangan sebagai reward untuk pelanggan yang setia
5. Memberikan ekstra, berupa pemberian hadiah bagi para pelanggan sehingga mereka merasa diperhatikan dan dihargai yang membuat pelanggan untuk tetap setia.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian model yang menjelaskan hubungan antar variabel. Tujuan studi ini (*purpose of the study*) adalah untuk melakukan pengujian hipotesis (*hypotesis testing*). Menurut Sekaran (2011), pengujian hipotesis menerangkan sebuah hubungan ataupun membentuk perbedaan antara group group atau kemandirian dari dua ataupun lebih dalam suatu masalah Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Universitas Andalas yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan yang merupakan anggota generalisasi dari populasi.

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dari pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Universitas Andalas. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 5 atau 10 kali variabel (Hair, 2010), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$24 \times 5 \text{ (jumlah indikator)} = 120.$$

## Uji Instrumen dan Hipotesis

Pengujian instrumen dan hipotesis dilakukan melalui program Smart PLS 3.0. Sebelum melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, akan dilakukan terlebih dahulu pengujian melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Pengujian melalui CFA ini dilakukan dengan alasan bahwa pada salah satu variabel pada penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan (X) memiliki sub variabel. Pengujian melalui CFA ini disebut pengujian teknik second order. Jika uji CFA telah dilakukan maka akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dan apabila uji validitas dan reliabilitas ini telah memenuhi syarat AVE >0.7, maka pengujian ini dapat dilanjutkan dengan uji hipotesis.

## PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden, dimana responden dari penelitian ini merupakan pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Andalas. Dari penelitian diketahui bahwa dari sebanyak 120 responden, terdapat responden perempuan dengan jumlah 64 orang dan pasien laki-laki sebanyak 56 orang, dengan pendidikan responden lulusan SMA 32.5%,

responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebanyak 44.1 %, dan sisanya merupakan responden dengan pendidikan SD dan SMP. Terdapat responden dengan usia diatas 50 tahun dengan persentase 43.3% dan sisanya merupakan responden dengan usia dibawah 50 tahun. Hampir sebagian besar responden melakukan rawat jalan dengan alasan memilih sendiri rumah sakit tempat mereka berobat sebanyak 68.3%, alasan dokter yang memilihkan sebanyak 21.7%, dan sebanyak 10% merupakan responden dengan alasan berobat rekomendasi dari orang lain. Sebanyak 42.5% merupakan responden yang melakukan rawat jalan pada poli internis, dan sisanya sebanyak 57.5% merupakan responden pada poli gigi, poli kandungan dan kebidanan, poli bedah, poli kulit dan kelamin, poli saraf dan poli ortopedi.

Penelitian ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai variabel independen,kepuasan sebagai variabel mediasi dan loyalitas sebagai variabel dependen, sebelum melakukan uji validitas dan reliabilitas, terlebih dahulu dilakukan uji *Confirmatory Factor Analisis* (CFA) dengan alasan bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki subvariabel bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*emphaty*), kehandalan (*reliable*), daya tanggap (*responsive*) dan jaminan (*assurance*). Penelitian ini yang memiliki tujuh hipotesis, didapat hasil bahwa kualitas pelayanan yang memiliki lima subvariabel (*tangible, emphaty, reliable, responsive, assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.Selanjutnya pada hipotesis ketujuh yang menjadikan kepuasan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan loyalitas, menunjukkan hasil yang juga berpengaruh positif dan signifikan. Pada saat pasien melakukan pengobatan pada poliklinik di sebuah rumah sakit, kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit serta petugas-petugasnya akan menjadi pertimbangan bagi para pasien. Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima subvariabel (*tangible, emphaty, reliable, responsive dan assurance*) akan mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat pada rumah sakit tersebut. Jika kepuasan pasien dapat tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka loyalitas pasien juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan oleh pasien.Begitupun yang terjadi pada pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan pada poliklinik RS Unand, dimana para pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh para pihak rumah sakit, baik itu tenaga medis, administrator serta petugas lainnya. Kepuasan yang dirasakan oleh para pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini, bahkan akan menjadi sebuah keloyalitan yang ditunjukkan oleh para pasien yang mendapatkan pelayanan yang positif.

## **SIMPULAN :**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi.Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data melalui penyebaran kuesioner pada pasien yang melakukan rawat jalan pada poliklinik Rumah Sakit Universitas Andalas yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini diolah dengan program SPSS 16 dan Smart PLS 3.0.Berdasarkan hasil pengolahan data melalui program Smart PLS 3.0, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki lima sub variabel yaitu bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan poliklinik RS Unand
2. Sebelum melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis pada penelitian ini, terlebih dahulu harus dilakukan uji *confirmatory factor analysis* (CFA). Hal ini dikarenakan pada variabel kualitas pelayanan memiliki lima subvariabel., dan dalam hal ini digunakan konstruk second order.
3. Penelitian ini menunjukkan hasil dimana pada kesemua hipotesis yang ada pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan, yang artinya bahwa ketujuh hipotesis dalam penelitian ini diterima.
4. Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan RS Unand
5. Kepuasan yang juga berperan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, yang dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang juga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan seluruh karyawan dan petugas medis RS Unand kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan pada instalasi rawat jalan poliklinik RS Unand. Dengan kata lain bahwa hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai mediasi diterima

#### REFERENSI :

- Ahmed Javed, S.& Ilyas, Fatima. (2017). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan the patients' expectations. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Budhiana, Sudjana. (2016). **Analisis Statistik Multivariate dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6**. Denpasar: Udayana University Press.
- Deshwal, dkk. (2012). College Clinic Service Quality and Patient Satisfaction. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Ferdinand, Augusty. 2002. **Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen**, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. (2006). "**Structure Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen**". Semarang : FE Undip
- Ghozali, Imam. (2014). **Structural Equation Modeling**. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Ghozali, Imam. (2005). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7nd ed). USA: Pearson Prentice Hall

- Hair, Joseph F. (2008). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. Jakarta: Pearson Education.
- Ju, Yongwook et al. (2019). Exploring Airbnb Service Quality Attributes and Their Asymmetric Effects on Customer Satisfaction. [www.elsevier.com](http://www.elsevier.com)
- Khanchitpol., William. (2012). Measuring Hospital Out-Patient Service Quality in Thailand. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Kitapci, Olgun., Akdogan, Ceylan., Taylan, Dortilol., I. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
- Kotler, Philip & Lane Keller, K. (2009). **Manajemen Pemasaran** (Edisi 12). Jakarta: PT Macana Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip & Lane Keller, K. (2016). **Marketing Management (15nd ed)**. USA: Pearson Education, Inc.
- Laili Hamzah. Zalva., Peng-Lee, Siew., & Moghavvemi. (2016). Elucidating Perceived Overall Service Quality in Retail Banking. . [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Lee, Ching-Hung., Zhao, Xuejiao., & Lee, Yu-Chi. (2019). Service Quality Driven Approach for Innovative Retail Service System Design Andevaluation: A Case Study. . [www.elsevier.com](http://www.elsevier.com)
- Lonial, Subash & Raju.P.S. (2014). Impact of Service Attributes on Customer Satisfaction and Loyalty in A Healthcare Context. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Lukiastuti, Fitri. (2012). **Statistik Non Parametris**. Yogyakarta: Caps.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik**, Jakarta. UI Press.
- Lupiyoadi, Rambat. (2004). **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek**. Jakarta: PT Salemba Empat
- Meesala, Appalayya & Paul, Justin. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future. [www.elsevier.com](http://www.elsevier.com)
- Munijaya, Gde. 2011. **Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit**. Jakarta: EGC
- Odonlami, Ibojo. (2014). Impact of Customer Satisfaction And Customer Retention in Customer Loyalty: A Case Study Of Enterprise Bank in Oyo. *International Journal of Education and Research*

Pay, Yoges., Chary, Satyanarayana., Pay, Rashmi. (2017). Patient-Perceived Hospital Service Quality: An Empirical Assessment. [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

Ramdan, Asep M. 2008 Oktober 22. “**Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen**”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).

Rangkuti, Freddy. (2002). **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan

Rezaei et al. (2018). Quality Assessment of Airline Baggage Handling Systems Using SERVQUAL and BWM. [www.elsevier.com](http://www.elsevier.com)

Saufidyudin, Omar, M., Arifin, Hasyim & Ahmad, Rozila. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. [www.scinedirect.com](http://www.scinedirect.com)

Sekaran, Uma & Bougie R. (2013). **Research Methods for Business**. UK: MIX.

Sholihin, Mahmud dkk. 2013. **Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0**. Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta.

Sugiono. (2007). **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2013). **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: ALFABETA

Sunarto. (2003). **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama

Segoro, Waseso (2013). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

Tjiptono, Fandy. (2004).” **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**”.

Tjiptono, Fandy. (2010). “**Indikator Kepuasan Konsumen**”. Jakarta : Binarupa Aksara