

## **FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA LOYALITAS PENGGUNA RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BUTON**

**Rif'adarajad.S**

**Mahasiswa Pascasarjana**

**Universitas Halu Oleo, Kendari**

**Email :**

**Buyung Sarita**

**Universitas Halu Oleo, Kendari**

**Muhammad Yani Balaka**

**Universitas Halu Oleo, Kendari**

### **-Abstaract**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan nilai terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap RSUD Kabupaten Buton, sampel berjumlah 67 orang dan merupakan pasien yang telah atau sedang melakukan pengobatan di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan selama bulan September-November 2015 di RSUD Kabupaten Buton Data yang terkumpul dianalisis dengan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan, citra rumah sakit dan nilai berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. dapat diketahui nilai  $R^2$  sebesar 44,6% maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, kepuasan pasien, citra dan nilai, sedangkan sisanya yaitu 55,4% loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Citra RSUD Kabupaten Buton, Nilai Loyalitas Pasien

## **1. PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang padat modal, padat teknologi, padat karya, dan berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Keberadaan Rumah Sakit Umum akhir-akhir ini menjadi sorotan, karena fungsi rumah sakit umum sebagai sarana pelayanan kesehatan sudah menjadi kebutuhan bagi semua lapisan masyarakat. Sebagaimana yang tertuang dalam tujuan JKN (jaminan Kesehatan nasional) yakni memberikan kepastian jaminan kesehatan yang

menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup secara sehat dan alami, produktif dan sejahtera. Bentuk komitmen pemerintah terhadap pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat Indonesia semua program jaminan kesehatan yang telah dilaksanakan pemerintah sebelumnya seperti (Askes PNS, JPK Jamsostek, TNI, Polri, dan Jamkesmas), diintegrasikan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) tak heran dengan adanya program tersebut kondisi semua rumah sakit sudah mulai kewalahan dalam menerima dan melayani pasien.

Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buton adalah sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang beroperasi di kabupaten buton, rumah sakit ini merupakan rumah sakit dengan tipe C, visi dari rumah sakit adalah menjadi Rumah sakit umum dengan tingkat pelayanan tersier pilihan utama masyarakat Kabupaten Buton dan sekitarnya, khususnya kelompok masyarakat menengah dan bawah.. Jumlah tenaga kerja di RSUD Kabupaten Buton saat ini berjumlah 107 karyawan dengan komposisi 10 orang tenaga medis purna waktu, 54 orang tenaga paramedik perawatan, dan tenaga bagian administrasi dan umum 15 orang. Tenaga dokter umum yang dimiliki rumah sakit berjumlah 5 orang dengan status dokter tetap. Untuk dokter spesialis berjumlah 3 orang dengan status tetap.

Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2012-2015 terus mengalami penurunan sehingga saat ini manajemen sedang mencari faktor-faktor yang menjadi penyebab penurunan jumlah pasien tersebut. Untuk upaya marketing rumah sakit lebih banyak difokuskan pada peningkatan penyuluhan ke masyarakat tentang pentingnya perawatan kesehatan ke RSUD Kabupaten Buton. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh pada pelayanan rawat inap adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien dan citra rumah sakit setelah menerima pelayanan dari RSUD Kabupaten Buton

Sementara itu dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan & kepuasan pelanggan maka pengelolaan complain/ keluhan pelanggan sangat diperlukan. Perlu disadari bahwa setiap complain yang diterima dari pelanggan merupakan indikasi bahwa pelanggan tersebut masih akan tetap setia. Dengan adanya complain berarti memberikan kesempatan kepada rumah sakit untuk melakukan perbaikan-perbaikan atau penyempurnaan dalam pelayanan .

Di RSUD Kabupaten Buton, belum pernah dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap. Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien ini cukup penting dalam menentukan kebijakan strategis RSUD Kabupaten Buton sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa responden RSUD Kabupaten Buton, sebagian menerangkan bahwa jenis perawatan dan pengobatan yang disediakan oleh RSUD Kabupaten Buton, termasuk peralatan dan jenis pelayanan dalam tindakan perawatan yang dirasa belum maksimal, jadwal kunjungan dokter (visite) yang belum terjadwal, perawat yang kurang cepat dalam melayani pasien, proses pelayanan di RSUD Kabupaten Buton belum sesuai dengan harapan pasien, terutama bagi pasien rawat inap yang masuk melalui UGD., alur yang dijalani pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat inap dirasa belum cukup mudah dan cepat serta bangunan fisik yang menunjukkan ciri-ciri RSUD Kabupaten Buton dirasa belum membuat pengguna jasa merasa nyaman dan aman saat menerima pelayanan.

Dengan begitu kompleksnya permasalahan di atas, RSUD Kabupaten Buton diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama dalam hal menciptakan kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/knowing the customer dan access (bukti fisik, keandalan, responsive, komunikasi, kredibilitas, jaminan, kompeten, kepemilikan, pemahaman konsumen, dan akses).

### **2. Kepuasan Pasien**

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler (1994) melandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Azrul Azwar (1996) ukuran pelayanan kesehatan bermutu mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja, yang pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai: hubungan dokter-pasien (doctor patient relationship), kenyamanan pelayanan (amenities), kebebasan memilih (choise), pengetahuan dan kompetensi teknis (scientific knowledge and technical skill), efektivitas pelayanan (effectiveness). Keamanan tindakan (safety).

### **3. Loyalitas Pasien**

Keberadaan hubungan yang kuat antara kepuasan pekerja dan persepsi pasien atas mutu pelayanan yang diberikan, diukur berdasarkan minat untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit pada yang lain. Ketidakpuasan pekerja dapat berpengaruh negatif terhadap mutu pelayanan dan menimbulkan efek berlawanan pada loyalitas pasien yang akhirnya berdampak pada perolehan laba rumah sakit. Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.

### **4. Penelitian Terdahulu**

1. Faktor faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pasien rawat jalan rsud pasaman barat (Suningsih 2009. ). Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah Regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas layanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, perhatian dan jaminan serta Kepuasan dan Promosi berpengaruh Secara signifikan terhadap Loyalitas pasien.
2. Pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (service quality) terhadap Loyalitas pasien

rawat inap di RSUD Deli Medan (Arlina nurbaity 2009) Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas adalah Regresi Linear berganda Dari hasil penelitian ini menunjukkan Harga dan kualitas pelayanan Secara bersamaan berpengaruh secara positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pasien

- Analisis faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas Pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah Dr rm soedjarwadi (Budi santosa 2005) Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui faktor-fator yang mempengaruhi loyalitas adalah Structur Equitional Model (SEM). Dari hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan, Citra RS dan Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Loyalitas Pasien

### 3. METODE PENELITIAN

Variabel-variabel analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ; (1) Kualitas Pelayanan, (2) Kepuasan, (3) Citra, (4) Nilai dan (5) Loyalitas Pasien Analisis data menggunakan model regresi berganda

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

di mana :

Y = Loyalitas merek

X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> = Kepuasan

X<sub>3</sub> = Citra Rumah Sakit

X<sub>4</sub> = Nilai

$\beta_0$  = Konstanta dan  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Besaran koefisien regresi masing-masing variabel

### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Model Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (Kualitas layanan, kepuasan konsumen, citra rumah sakit dan nilai ) terhadap variabel dependen loyalitas pasien. Ringkasan hasil. pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.381	2.376		1.423	.160		
Kualitas (X1)	.104	.058	.244	1.802	.076	.457	2.191
Kepuasan (X2)	.194	.069	.332	2.822	.006	.608	1.645
Citra (X3)	.293	.180	.188	1.627	.109	.627	1.594
Nilai (X4)	.263	.175	.144	1.499	.139	.909	1.100

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 3.381 + 104X1 + 194X2 + 293X3 + 263X4$$

Diperoleh bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan, kepuasan, Citra Rumah Sakit dan Nilai memiliki arah positif. Hal ini berarti bahwa peningkatan kondisi terhadap keempat variabel tersebut akan memberikan peluang terhadap meningkatnya loyalitas pasien terhadap pemanfaatan layanan RSUD Kabupaten Buton. Untuk menguji keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara bersama-sama maupun secara parsial. Kemungkinan pengaruh dari model matematis persamaan regresi dari masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Konstanta sebesar 3.381; artinya jika Kualitas layanan, Kepuasan, Citra dan Nilai nilainya nol, maka loyalitas pasien nilainya sebesar 3.381
2. Koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen (Y) sebesar 104. Artinya jika kualitas layanan mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 104 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Variabel kualitas layanan (104) mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap loyalitas pasien bila dibandingkan dengan variabel bebas yang lain.
3. Koefisien variabel kepuasan (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien (Y) sebesar 194. Artinya jika kepuasan mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 194 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Variabel kepuasan pelanggan (194) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas konsumen bila dibandingkan variabel kualitas layanan (104), namun lebih kecil pengaruhnya bila dibandingkan variabel citra (293) dan nilai (263).
4. Koefisien variabel citra (X3) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen (Y) sebesar 293. Artinya jika citra mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 293 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Variabel citra (293) mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas konsumen bila dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.
5. Koefisien variabel nilai (X4) mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien (Y) sebesar 263. Artinya jika nilai mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas pasien akan mengalami peningkatan sebesar 263 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap. Variabel nilai (263) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas konsumen bila dibandingkan variabel kualitas layanan (104), Kepuasan (194) namun lebih kecil pengaruhnya bila dibandingkan variabel citra (293)

## 2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Pengujian Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitaas Layanan	2.191	Tidak Multikoleniaritas
Kepuasan	1.645	Tidak Multikoleniaritas
Citra Rumah Sakit	1.594	Tidak Multikoleniaritas
Nilai	1.100	Tidak Multikoleniaritas

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,1 yang berarti tidak adanya korelasi antara variabel independen yang nilainya lebih dari 90%, hasil perhitungan VIF juga menunjukkan hal yang sama, yaitu tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi.

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

Berdasarkan uji statistic t pada tabel diatas, uji statistic t variabel independen kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar 0,076 lebih besar dari nilai alpha 0,05 ( $0,076 > 0,05$ , untuk dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Kabupaten Buton.

Kualitas Pelayanan RSUD Kabupaten Buton tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien dikarenakan RSUD Kabupaten Buton merupakan rumah sakit yang baru berdiri sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya memadai seperti peralatan medis, fasilitas penunjang dan manajemen rumah sakit yang tergolong baru, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang masih kurang merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Buton, hal itu disebabkan karena kurangnya interaksi personal yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit, rata-rata responden mengeluhkan tentang perlakuan pelayanan yang berbeda antara pasien umum dan pasien pengguna BPJS serta pelayanan yang sering sekali tidak berjalan optimal di karenakan faktor listrik yang sering padam dan air yang tidak mengalir.

### 2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap loyalitas

Berdasarkan uji statistic t pada tabel diatas, uji statistic t variabel independen kepuasan pasien, memperlihatkan bahwa variabel kepuasan memiliki nilai signifikan sebesar 0,006 lebih kecil dari alpha 0,05 ( $0,05 > 0,006$ ) Untuk dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton.

Kepuasan pasien pada RSUD Kabupaten Buton mempengaruhi loyalitas pasien dikarenakan petugas kesehatan dan dokter RSUD Kabupaten Buton memberikan pelayanan dan interaksi yang memadai dengan pasien rata-rata responden yang menyatakan kurang puas pada aspek waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit. walaupun kendala utama yakni faktor pendukung pelayanan itu sendiri (Listrik dan Air) yang tidak berjalan sesuai harapan.

Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Berdasarkan uji statistik t pada tabel diatas, uji statistic t variabel independen Citra Rumah Sakit , memperlihatkan bahwa

variabel Citra memiliki nilai signifikan sebesar 0,109 lebih besar dari 0,05 ( $0,109 > 0,05$ ) Untuk dapat disimpulkan bahwa variabel citra rumah sakit tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton. Citra pada RSUD Kabupaten Buton tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton hal ini disebabkan karena RSUD Kabupaten Buton tidak memiliki gedung yang bagus, fasilitas penunjang medis belum memadai serta berbagai kendala lainnya yang menyebabkan citra rumah sakit ini rendah di mata responden.

3. Pengaruh Nilai terhadap Loyalitas

Berdasarkan uji statistik t pada tabel diatas, uji statistic t variabel independen Nilai , memperlihatkan bahwa variabel Nilai memiliki nilai signifikan sebesar 0,139 lebih besar dari 0,05 ( $0,139 > 0,05$ ) Untuk dapat disimpulkan bahwa variabel Nilai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton.

Nilai pada RSUD Kabupaten Buton tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton hal ini disebabkan karena RSUD Kabupaten Buton tidak maksimal dalam memberikan pelayanan, itu di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan bahwa mayoritas responden menyatakan pelayanan di rumah sakit berbeda antara pasien umum dan BPJS serta berbagai kendala lainnya yang menyebabkan nilai rumah sakit ini rendah di mata responden

## 5. KESIMPULAN

1. Berdasarkan Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, Citra RSUD Kabupaten Buton dan Nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton.
2. Berdasarkan Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton
3. Berdasarkan Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, Kepuasan, Citra RSUD Kabupaten Buton dan Nilai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien RSUD Kabupaten Buton.

## 6. REFERENSI

- Arahman, Edwin, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Pertunjukkan Live Music", UIN Jakarta, 2009
- Ariadi, Wahyu, "Analisis Pengaruh motivasi citra merek, kepercayaan merek dan gender terhadap keputusan pembelian", UIN Jakarta, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, "Manajemen Penelitian", Rineka Cipta, Jakarta, 2007
- By P.S. Raju, Subhash C. Lonial, and Yash P. Gupta, 1995, "Market Orientation And Performance In The Hospital Industry", Management opinions vary on the connections between the two even within the same institution, Journal of Health Care Marketing , Vol.15, No.4.

- By P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi,1996,"Happy Employees Lead To Loyal Patients",Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty,Journal of Health Care Marketing, hal 16-23.
- Balthasar Elu, 2004,"Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan", Usahawan No.06, Th XXXIII, hal 37-45.
- Caroline M. Fisher, Claire J. Anderson, 1990,"Hospital Advertising" Does It Influence Consumers, Journal of Health Care Marketing, Vol. 10, No.4.
- Daphne G.Harber, Nealm. Ashkanasy, Victor J. Callan, 1997, "Implementing Quality service In A Public Hoapital Setting", A Path-Analytic Study of the Organizational Antecedents of Employee Perceptions and Outcomes, Public Productivity & Management Rewiew, Vol.21 No.1.
- Donald R. Cooper, C. William Emory, 1999, "Metode Penelitian Bisnis", Penerbit Erlangga.
- Fuad Mas'ud, 2004 "Survai Diagnosis Organisasional" Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haier, Jr. Joseph F. Rocph E. Anderson, R.,E., Tatham,RL., dan Beack W.C., 1995, Multi Variate Data Analysis, Fourth Edition,New Jersey, Prentice Hall.
- Ghozali, Imam,"Aplikasi Analisis Multivarariate dengan Program SPSS", Badan Penerbit universitas Diponegoro, Semarang, 2005
- Griffin, Jill,"*Customer Loyalty*", Erlangga, Jakarta, 2003
- J. Supranto, 1997, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Penerbit Rineka Cipta.
- 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.
- J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, 1992,"Measuring Service Quality", A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, Vol.56, No.55-68.
- Keller, Kevin Lane, "*Strategic Brand Management : Building, Measuring and Managing Brand Equity*", 3th edition, Prentice Hall inc, Canada 1990.
- Kotler, Philip, dan Gerry Armstrong, "Prinsip-prinsip Pemasaran", Erlangga, Jakarta 1994.
- Kurniawan, Edwin, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ",UINM, 2009
- Lily Harjati, 2003,"Analisis Kepuasan Dokter Sebagai Customer Rumah Sakit Xdi Jakarta Pusat", Jurnal Ekonomi Pemasaran, Vol.10, No2, hal 128-147.
- Munjiati Munawaroh, 2000,"Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta", Jurnal Siasat Bisnis, No.5, hal,177-190
- Musrry,"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.STAIN.Jakarta.2003
- Rambat, Lupiyadi, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen ",UI Jakarta, 2011
- Rima, Hayu, 2008, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa,Citra dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Tugu Ibu Tangerang", Jurnal Bisnis Strategi, UIN Jakarta.
- Retno Hidayati, 2002, "Analisis Model Persamaan Struktural Kepuasan Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang", Jurnal Bisnis Strategi, Vol.10, No.69-80
- Ryan, Angga, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan RSUD Hidayatullah Banten",UNAS, 2009
- Sofjan Assari, 2004, "Tantangan Pimpinan Rumah Sakit Menghadapi Paradigma Baru", Usahawan, No.09 Th XXXIII, Hal.50-55.
- Sabihaini, 2002,"Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Kayanan : Suatu Penelitian Empiris", Usahawan No.2 Th.XXXI, Hal 29-37
- Sulastono, 2000, "Manajemen Kesehatan", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama
- Setiadi, "Analisis Data Dalam Aplikasi Managemen",Ghalia Indonesia.Bogor, 2003



- Tjiptono, Fandy, "Pemasaran Jasa" edisi 1 dan cetakan kedua, Bayumedia dan Publishing, Malang, 2000
- Wasis Budiarto, 2003, " Pengaruh Faktor-faktor Kinerja Non Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Pusat di Indonesia", Usahawan No.11 Th.XXXII, hal.22-28
- Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilbourne, Gerald Kohers, and Phyllis Jones, 2001, "The Dimensions of Service Quality For Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale, Health Care Management Review; Spring 2001;26,2
- Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilboarne, Gerald Kohers, and Phyllis Jones,2001,"The Dimensoins of Service Quality For Hospital",Development and Use of the KQCAH Scale,Health Care Management Review,26(2).
- Yasid, 1999,"Pemasaran Jasa", Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Sidik, Machfud dkk. 2002. Dana Alokasi Umum - Konsep Hambatan, dan prospek di Otonomi Daerah. Penerbit Buku Kompas, Jakarta.
- Wandira, Arbie Gugus. 2013. "Pengaruh Pad, Dau, Dak, dan Dbh Terhadap Pengalokasian Belanja Modal", Accounting analysis Journal, Vol. 2,
- Yovita, Farah Marta. 2011. "Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Modal (Studi Empiris pada Pemerintah Provinsi Se Indonesia Periode 2008 – 2010)". Diponegoro Jurnal Of Accounting.