

## PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RSUD RADEN MATTATHER JAMBI 2016

### *THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY TOWARD PATIENTS' LOYALTY IN RADEN MATTATHER HOSPITAL JAMBI*

Margareta Pratiwi  
STIKes Kesehatan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Korespondensi Penulis : margareta.pratiwi88@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Rendahnya mutu pelayanan di RSUD Raden Mattaher Jambi berdampak pada jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit atau *bed occupancy rate* yang masih sebesar 50,02 %, sedangkan BOR yang ideal antara 75-85 %. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien RSUD Raden Mattaher Jambi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap sejumlah 45 orang. Sampel dalam penelitian ini seluruh populasi sebanyak 45 orang (*total sampling*). Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* ( $p=0,000$ ), *responsiveness* ( $p=0,000$ ), *assurance* ( $p=0,002$ ), dan *empathy* ( $p=0,014$ ) terhadap loyalitas, sedangkan *reliability* ( $p=0,970$ ) yang tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi.

Disarankan kepada pimpinan RSUD Raden Mattaher Jambi supaya memperbaiki mutu pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUD Raden Mattaher Jambi.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Loyalitas

#### **ABSTRACT**

*The low quality of service at the Raden Mattaher Public Hospital of Jambi had an impact on the number of patient visits to the hospital or Bed Occupancy Rate (BOR) which only reached the amount of 50.02% in comparison to the ideal BOR ranging from 75% to 85%.*

*The purpose of this research was to analyze the influence of health service quality on patients' loyalty to the Raden Mattaher Public Hospital of Jambi. The type of research employed was explanatory research. The population of this research involved 45 people (total sampling). The data were collected through questionnaires, interviews and documentation. The data were analyzed using a multiple linear regression method.*

*The research findings showed that there was a significant influence of tangibles ( $p=0.000$ ), responsiveness ( $p=0.000$ ), assurance ( $p=0.002$ ), and empathy ( $p=0.014$ ) on loyalty, whereas reliability ( $p=0.970$ ) had an insignificant influence on inpatients' loyalty to the Raden Mattaher Public Hospital of Jambi.*

*: It is recommended that the top management of the Raden Mattaher Public Hospital of Jambi improve the quality of service to increase patients' loyalty to the Raden Mattaher Public Hospital of Jambi.*

**Keywords:** Quality of Service, Loyalty

#### **PENDAHULUAN**

Rumah Sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan

terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat.

Harapan pasien, mereka akan mendapatkan semua kebutuhannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dan akan loyal dengan rumah sakit, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu pelayanan. Adapun dimensi tersebut adalah kualitas pelayanan sebagai bukti fisik dari rumah sakit (*Tangible*), Keandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*Reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta peahaman kebutuhan pasien (*Empaty*), Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *survei eksplanatory* dengan pendekatan *crosssectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien RSUD Raden Mattather Jambi. Lokasi Penelitian ini dilakukan di RSUD Raden Mattather Jambi dengan jumlah populasi sebanyak 45 orang dan keseluruhan populasi dalam penelitian ini sekaligus menjadi sampel. Metode pengambilan data dibagi melalui dua yaitu data primer diperoleh langsung berpedoman pada kuesioner responden. Kuesioner tersebut terlebih dahulu dilakukan uji coba terhadap 30 responden di RSUD Raden Mattather pada bulan Maret untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data. Metode pengambilan data sekunder dilakukan dengan memperoleh catatan atau dokumen pasien di RSUD Raden Mattather Jambi, *literature* lain, buku-buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang ada di internet.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel di bawah menggambarkan karakteristik responden, kategori umur di

dan rasa *empathy* kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membeda-bedakan golongan, suku dan agama. (Efendy, 2010).

Menurut survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti, faktor-faktor yang menjadi pasien tidak ingin kembali dirawat di RSUD Raden Mattather Jambi adalah adanya dimensi mutu pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh dokter, perawat dan petugas kesehatan yang lain. Adapun dimensi yang masih belum terpenuhi adalah, dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*, masih ada dokter menjawab pertanyaan pasien dengan terburu-buru akibat banyaknya tugas dokter tersebut di luar Rumah Sakit, dokter juga masih ada yang datang merawat pasien dengan tidak tepat waktu, masih ada diagnosa dokter yang kurang akurat. Kemudian masih ada perawat yang kurang ramah terutama memberi jawaban atas pertanyaan pasien.

Analisis univariat, yaitu analisis yang menggambarkan secara tunggal variabelvariabel penelitian baik independen maupun dependen dalam bentuk distribusi frekuensi dan dihitung persentasenya.

Analisis bivariat, yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan uji *Chi Square* yaitu untuk melihat hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Raden Mattather Jambi. Analisis multivariat, yaitu analisis lanjutan yang memungkinkan dilakukan untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan berhubungan dengan variabel dependen. Uji statistik yang digunakan *Regresi Linier Berganda* yaitu untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan pengaruh terhadap variabel dependen dengan formulasi (Uyanto, 2009)

peroleh lebih dari 50% responden  $\geq$  30 tahun.

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 30 tahun	16	35.6
≥ 30 tahun	29	64.4

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	27	60
Perempuan	18	40

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	1	2.2
SLTP	3	6.7
SLTA	18	40
D3/PT	23	51.1

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	7	15.6
Sekolah	8	17.8
Wiraswasta	16	35.4
a	4	8.9
BUMN	7	15.6
IRT	3	6.7

Untuk kategori Jenis kelamin yang mendominasi yaitu laki-laki, lebih dari 50% dengan tingkat pendidikan D3/Perguruan Tinggi dan pekerjaan mayoritas sebagai wiraswasta.

**Distribusi mutu pelayanan dengan variabel *tangibles* di RSUD Raden Mattahter Jambi Tahun 2016**

<i>Tangibles</i>	Frekuensi	persentase (%)
Baik	6	13,3
Kurang	39	86,7
Baik	0	0
Tidak Baik		

Tabel diatas menunjukkan bahwa hampir 90% responden berada pada kategori kurang baik dan selebihnya berada pada pada kategori baik.

**Distribusi mutu pelayanan dengan variabel *Responsiveness* di RSUD Raden Mattahter Jambi Tahun 2016**

<i>Responsiven</i>	Frekuensi	Persentase
Baik	42	93,3
Kurang Baik	3	6,7
Tidak Baik	0	0

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori baik (93,3%) dan selebihnya berada pada pada kategori tidak baik.

**Distribusi mutu pelayanan dengan variabel *Assurance* di RSUD Raden Mattahter Tahun 2016**

<i>Assuranc</i>	Frekuensi	Persentase
Baik	10	22,2
Kurang	15	33,4
Baik	20	44,4
Tidak Baik		

Tabel diatas menunjukkan (44,4%) responden berada pada kategori tidak baik, (33,3%) responden berada pada kategori kurang baik, dan (22,2%) responden berada pada kategori baik.

**Distribusi mutu pelayanan dengan variabel *Emphaty* di RSUD Raden Mattahter Tahun 2016**

<i>Emphaty</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	26	57.8
Kurang	19	42.2
Baik	0	0
Tidak Baik		

Tabel diatas menunjukkan lebih dari 50% responden berada pada aktegori baik dan selebihnya berada pada kategori kurang baik.

**Distribusi mutu pelayanan dengan variabel *Reliability* di RSUD Raden Mattahter Tahun 2016**

<i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase
Baik	19	42,2
Kurang	26	57,8
Baik	0	0
Tidak Baik		

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori kurang baik (57,8%) dan selebihnya berada pada pada kategori baik.

**Distribusi Kategori mutu pelayanan di RSUD Raden Mattahter Jambi Tahun 2016**

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	23	51,1
Kurang	22	48,9
Baik	0	0

**Distribusi Kategori Loyalitas di RSUD Raden Mattahter Jambi Tahun 2016**

Dari hasil rekapitulasi, yang diperoleh secara keseluruhan responden berada pada kategori baik dengan selisih 2,2% kurang baik.

Loyalitas	Frekuensi	Persentase
Loyal	38	84,4
Tidak Loyal	7	15,6
Total	45	100

Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan bahwa responden berada pada kategori loyal yaitu hampir mencapai 90% dan selebihnya berada pada kategori tidak loyal (15,6%).

Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan bahwa responden berada pada kategori loyal yaitu hampir mencapai 90% dan selebihnya berada pada kategori tidak loyal (15,6%).

**Hubungan Variabel Mutu Pelayanan dengan loyalitas Pasien Di RSUD Raden Mattaher Jambi 2016**

Variabel Mutu Pelayanan	Loyalitas				jumlah		P	sig
	Loyalitas		Tidak Loyal					
	N	%	N	%	N	%		
<i>Tangibles</i>								
Baik	2	33,3	4	66,7	6	100	13,768	0,000
Kurang Baik	36	92,3	3	7,7	39	100		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		
<i>Responsiveness</i>								
Baik	38	90,5	4	9,5	42	100	17,449	0,000
Kurang Baik	0	0	3	100	3	100		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		
<i>Assurance</i>								
Baik	5	50,0	5	50,0	39	100	12,773	0,002
Kurang Baik	13	86,7	2	13,3	15	100		
Tidak Baik	20	100	0	0	20	100		
<i>Empathy</i>								
Baik	19	73,1	7	26,9	26	100	6,058	0,014
Kurang Baik	19	100	0	0	19	100		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		
<i>Reliability</i>								
Baik	16	84,2	3	15,8	19	100	0,001	0,970
Kurang Baik	22	84,6	4	15,4	26	100		
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0		

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan loyalitas pasien  $p(0,000) < 0,05$

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (2004) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pasien untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2004) di RSUD Langsa. Menurut Prof. Reinhartz bahwa pelanggan yang puas terhadap produk jasa pelanggan maka dapat bertindak sebagai *sales promotion* yang efektif (Sutojo, 2003). Menurut Betsey Sanders bahwa seorang

pelanggan yang kecewa akan menceritakan kekecewaannya kepada 9 sampai 20 orang yang dikenalnya (Sutojo, 2003).

Menurut Paramita (1985) keberhasilan sebuah organisasi sangat tergantung pada kemampuan manajemen dalam menyeraskan unsur-unsur karyawan dengan sistem, struktur organisasi, teknologi, tugas, budaya organisasi dan lingkungan (Soeroso, 2003).

Bila pasien merasa nyaman dengan layanan di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama. (Pohan, 2007).

Pada variabel *responsiveness*, terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan loyalitas pasien  $p(0,000) < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan dengan hasil penelitian yang dilakukan Hizrani (2003) di salah satu rumah sakit di Jakarta, juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Munijaya (2004) di RS Sanglah Bali.

Berdasarkan dari beberapa indikator *responsiveness* ada beberapa yang menjadi indikator dalam *responsiveness* antara lain tindakan cepat oleh dokter, perawat, dan administrasi, dokter, perawat, dan administrasi memberikan informasi yang jelas kepada pasien yang berhubungan dengan perawat dan dokter, perawat dan karyawan administrasi memberikan tanggapan yang cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien. Dari beberapa indicator tersebut akan di hubungkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Di ketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori baik. Hal ini tidak sesuai dengan fenomena yang ditemukan oleh peneliti, dimana berdasarkan observasi diawal yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa *responsiveness* di RSUD Raden Mattaher Jambi tidak baik. Dan hal ini dimungkinkan, ada saat peneliti melakukan observasi, peneliti hanya

melihat dari satu orang petugas saja seperti dokter.

Menurut Azwar (1996), bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan serta perawatan khususnya pasien rawat inap. Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan sikap dokter dalam melayani pasien. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang dokter harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap penderita, selalu memberikan pertolongan yang di berikan, membina hubungan yang baik dengan perawat yang menangani pasien, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan penderita kepada dokter tersebut.

Hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa dalam hal ini petugas yang langsung berhubungan dengan pasien. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan meningkatkan rasa puas kepada pasien yang pada akhirnya memengaruhi tingkat loyalitas di RSUD Raden Mattather Jambi.

Pada variabel *assurance*, terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien  $p(0,002) < 0,05$ . Hasil ini sesuai dengan penelitian Haryati (2004) yang dilakukan di RSUD Langsa dan penelitian Tarigan (2009) yang dilakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh terdapat loyalitas pasien.

Menurut Hanafi (2004) menyebutkan bahwa ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan di persepsikan sebagai baik dan memuaskan serta jika jasa yang

diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Sebaliknya jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Pada variabel *emphaty*, terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien  $p(0,014) < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Sriwiyanti (2006) di RS Harapan Pematang Siantar juga menemukan hasil yang sama dimana perhatian (*empathy*) berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus. Dengan demikian rasa simpati dari tenaga medis/paramedis merupakan alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa tersebut. Simpati artinya berdiri di tempat pasien, maksudnya coba memahami apa yang diinginkan dan dirasakan pasien. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien, hal ini dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi. Oleh karena itu keluhan-keluhan ataupun permintaan-permintaan pasien harus di dengar dengan seksama, menyesuaikan pelayanan dan mengajukan pertanyaan dengan tepat. Jika hal ini dilakukan maka akan meningkatkan rasa simpati pasien yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas. Jika pasien sudah memiliki rasa memiliki dan mempunyai ikatan emosional yang baik dengan rumah sakit, biasanya dia tidak mau pindah untuk dirawat di rumah sakit lain, meskipun terjadi perubahan harga di rumah sakit tersebut. Mereka

sudah merasa nyaman, percaya dan simpati pada rumah sakit tersebut dan akan dengan mudahnya mempromosikan rumah sakit kepada keluarga dan orang lain. Hal ini secara tidak langsung mempromosikan rumah sakit dan membawa dampak yang positif bagi RSUD Raden Mattaher Jambi.

Pada variabel *reliability*, tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas  $p(0,970) > 0,05$ . Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Tarigan (2009) yang dilakukan di RSUD dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wright yang dikutip Puti (2007), *reliability* adalah kesesuaian pelayanan medis yang diberikan dari apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya loyalitas pasien. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien rawat inap dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur : melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat

diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya loyalitas pasien.

Berdasarkan dari beberapa indikator *reliability* ada beberapa yang menjadi indikator dalam *reliability* antara lain prosedur penerimaan pasien yang akurat, pelayanan dokter, perawat yang akurat, dokter dan perawat dapat diandalkan dalam menangani masalah, dokter perawat dan karyawan administrasi dapat menyampaikan pelayanan yang akan diberikan sejak pertama kali pasien datang dan petugas kesehatan RSUD Raden Mattaher Jambi dapat menepati pelayanan sesuai dengan yang di janjikan. Dari beberapa indikator tersebut akan di hubungkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Di ketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori kurang baik. Hal ini sesuai dengan fenomena yang ditemukan oleh peneliti. Dimana berdasarkan obeservasi diawal yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa *reliability* di RSUD Raden Mattaher Jambi kurang baik. Adapun penyebabnya seperti, masih ada diagnose dokter yang kurang akurat, masih ada dokter datang tidak tepat waktu dan terburu-buru artinya tidak sesuai dengan yang petugas kesehatan janjikan kepada pasien semenjak pertama kali datang ke rumah sakit.

### Hasil Menggunakan Uji Regresi Logistik

Variabel	B	P-Value
<i>Constanta</i>	1,541	0,000
<i>Tangibles</i>	-0,267	0,038
<i>Responsiveness</i>	0,562	0,002
<i>Assurance</i>	-0,142	0,006
<i>Emphaty</i>	-0,120	0,136

Hasil uji menunjukkan bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness* dan *assurance* yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan variabel *responsiveness* yang paling dominan.

### SIMPULAN

Dari kelima dimensi mutu pelayanan (*tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability*), ada 4 variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi dan secara parsial ada tiga variabel mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Raden Mattaher Jambi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar., 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta, Penerbit Binarupa Aksara.
- Efendy Nasrul., 1998. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Edisi.2. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Hizrani, M., 2003. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X Jakarta*, Jurnal MARSJ.
- Hanafi, 2004. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya Airlangga, University Press.
- Lovelock, Chirstoper, dan Wright, K, Lauren, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerjemah Agus Widyantoro, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Muninjaya, AAG. 2004. *Management Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Puti, P., 2007. Pengaruh Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap di RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007, Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, www.pdpersi.co.id (di download tanggal 3 Juni 2016) .
- Parasuraman, dkk. 1985. *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expantations*. Penerbit The FreePress. New York.
- Pohan Imbalo S.. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
- Tarigan, I, 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi.
- Tjiptono, F. 2005. Total Quality Management, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Uyanto, 2009. *Buku Pedoman Analisis Statistik*. Penerbit Tiga Serangkai. Jakarta