

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK ERIA BUNDA PEKANBARU

Oleh
Rahman Saputra
Rautha04@gmail.com

Pembimbing : Mariaty Ibrahim, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293

Abstract : The problem in this research is still a lack of service perceived by the patient as the length of time to wait for the desired patient's physician, the incompatibility of room facilities with costs to be incurred by the patient and a decrease in the number of inpatients and the value of existing BOR performing hospitals still not ideal. The purpose of the study is to determine and analyze the quality of health services at the Mother And Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru, and to know the inhibiting factors in the quality of health services at the Mother And Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru. The study concluded that health services in the Mother And Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru which includes an tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, where health services the Mother and Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru overall good. Nevertheless there are still shortcomings perceived by consumers. While the inhibiting factors of health services at the Mother and Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru is still a lack of qualified doctors remain, particularly obstetricians in Mother and Child Hospital Eria Bunda Pekanbaru, physical facilities in the rooms of hospitalization, especially for room in class I, II and III, are still using the old stuff and the absence of facilities like television, room for classes II and III were deemed sufficiently narrow with 2 to 3 beds and air-conditioning that is only one piece, thus making the room feel heat, the difference in care for patients with President Suite and VIP rooms with patients in class I, II and III.

Keywords: services, health services, rsia eria bunda

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Keberadaan rumah sakit tidak bisa dipisahkan dari keberadaan masyarakat modern. Rumah sakit memiliki peran penting dan merupakan bagian integral organisasi

kesehatan dan organisasi sosial. Keberadaan rumah sakit berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap baik dan preventif bagi pasien rawat jalan dan pasien rawat inap melalui kegiatan perawatan medis serta perawatan.

Rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang dan bahkan dapat menarik minat konsumen lain untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sesuai dengan pendapat **John Sviokla dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:181)**, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selanjutnya menurut **Zeithmal, Berry dan Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2011:181)**, keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah

model **SERVQUAL (Service Quality)** atau kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Berry dan Parasuraman. Menurut mereka terdapat lima dimensi **SERVQUAL** atau kualitas pelayanan yaitu berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) (**Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:182**). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan minat konsumen untuk melakukan pembelian meningkat, tidak terkecuali pada rumah sakit.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru yang menjadi alternatif bagi pasien dalam pemenuhan kebutuhan kesehatannya. Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru mengkhususkan diri menjadi rumah sakit yang melayani Ibu dan Anak seperti persalinan.

Banyaknya rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru, yang menawarkan berbagai kelebihan fasilitas dan pelayanan serta kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan, maka akan menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin tinggi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen yang datang.

Peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit juga harus didukung dengan ketersediaan tenaga dokter dan perawat. Jumlah dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru cukup banyak dan diharapkan hal ini dapat minat seorang pasien untuk memilih Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sebagai tempat untuk mereka melakukan persalinan dan berobat. Dokter spesialis yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru adalah dokter spesialis kandungan dan dokter spesialis anak. Berdasarkan observasi penulis di lapangan, didapatkan permasalahan terhadap tenaga medis, terutama untuk dokter spesialis kandungan, dimana terkadang pasien harus menunggu dokter cukup lama ketika akan melahirkan atau ketika akan melakukan operasi, karena kebanyakan dokter yang ada bukan dokter yang bekerja tetap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, tetapi juga bekerja di rumah sakit-rumah sakit lainnya atau

mereka juga membuka klinik bersalin sendiri. Selain itu, fasilitas fisik seperti kamar rawat inap untuk Ibu dan Anak khususnya juga akan menentukan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit.

Ketersediaan kamar rawat inap juga akan menarik minat konsumen untuk memilih rumah sakit tempat mereka berobat. Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda kamar yang paling banyak tersedia adalah kamar dengan kelas VIP dengan jumlah sebanyak 21 kamar. Hal ini menunjukkan kalau Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru sepertinya memberikan patokan untuk kalangan orang-orang dengan kelas menengah ke atas, bukan untuk masyarakat dengan kelas menengah ke bawah, karena rawat inap pada kamar dengan kelas VIP tentu saja biaya berobatnya cukup mahal.

Biaya persalinan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1
Biaya Persalinan Berdasarkan Kelas Kamar
Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru

No.	Kelas Kamar	Biaya Persalinan
1	President Suite	Rp. 6.800.000,- s/d Rp. 22.820.000,-
2	VIP	Rp. 5.450.000,- s/d Rp. 18.420.000,-
3	Kelas I	Rp. 4.350.000,- s/d Rp. 14.420.000,-
4	Kelas II	Rp. 3.800.000,- s/d Rp. 12.620.000,-
5	Kelas III	Rp. 3.400.000,- s/d Rp. 11.120.000,-

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, 2014

Dapat disimpulkan bahwa biaya persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru tergolong mahal. Untuk itu, hal ini harus sesuai dengan fasilitas dan

pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

Kalau dilihat, fasilitas kamar yang ada cukup lengkap. Namun jika dibandingkan dengan biaya yang

harus dikeluarkan oleh pasien dengan persalinan normal, terutama untuk kamar kelas III dimana dalam kamar tersebut terapat 4 bed artinya satu kamar tersebut terdapat 4 orang pasien, dirasa cukup mahal. Mahalnya harga kamar dengan rawat inap akan menjadi pertimbangan bagi seorang pasien untuk mengambil keputusan berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, terutama bagi konsumen yang berasal dari masyarakat umum

Untuk melihat minat konsumen menggunakan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, dapat dilihat dari jumlah pasien rawat inap serta data *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan indikator kinerja sebuah rumah sakit dalam 3 tahun terakhir.

Tabel 2
Jumlah Pasien Rawat Inap dan BOR
Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru
Berdasarkan Ruangan
Tahun 2011 – 2013

No	Ruangan	2011	2012	2013
1	Bougenville Ibu	1678	1412	995
2	Rafflesia Ibu	1946	2395	2049
3	Rafflesia Anak	1229	1334	1167
4	PN/ICU/HCU	245	182	166
	Total	4853	5141	4211
	BOR	58,05%	50,46%	34,65%

Sumber : Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, 2014

Dari tabel tersebut dapat dilihat jumlah pasien rawat inap berdasarkan ruangan serta BOR pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dalam tiga tahun terakhir. Jumlah pasien rawat inap, setiap tahunnya berfluktuasi. Tahun 2012 jumlah pasien rawat inap secara keseluruhan naik jika dibandingkan tahun 2011, namun pada tahun 2013 kembali turun. Untuk *Bed Occupancy Rate* (BOR) sendiri juga mengalami hal yang sama, dimana BOR pada tahun 2012 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2011. Namun begitu, BOR pada tahun 2013 mengalami penurunan yang cukup besar. Dalam

tiga tahun terakhir, nilai BOR tidak ada yang memenuhi standar, karena standar BOR yang ideal untuk rumah sakit adalah 60 - 80%. **(Cahya, Asiah dan Indar, 2012:1)**

Berdasarkan permasalahan di atas dimana lamanya waktu untuk menunggu dokter ketika akan melahirkan atau melakukan tindakan karena dokter yang bersangkutan bukan dokter yang bekerja tetap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda, tidak sesuainya fasilitas kamar dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien serta adanya penurunan dalam jumlah pasien rawat inap dan nilai BOR yang ada menunjukkan kinerja rumah sakit

masih belum ideal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru**”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “*Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru ?*”

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

4. Konsep Teori

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) atau kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithmal, Berry dan Parasuraman. Menurut mereka terdapat lima dimensi SERVQUAL atau kualitas pelayanan sebagai berikut (**Lupiyadi dan Hamdani, 2011:182**) : komitmen bagi kesuksesan organisasi (**Robbins, 2002: 78**).

a. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak

eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. Teknik Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Pengukuran dari kualitas pelayanan jasa kesehatan dalam penelitian ini menggunakan kriteria dan skor sebagai berikut :

- Sangat Baik (SB) skor 4
- Baik (B) skor 3
- Tidak Baik (TB) skor 2
- Sangat Tidak Baik (STB) skor 1

B. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru yang terletak di Jl. K.H. Ahmad dahlan Sukajadi Pekanbaru. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena turunnya jumlah pasien rawat inap, serta Angka BOR yang masih dibawah standar dalam tiga tahun terakhir.

2. Populasi dan Sampel

populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru tahun 2013 yaitu sebanyak 4211 pasien. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *non probability sampling* di mana setiap anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling insidental* karena peneliti sulit mengidentifikasi satu per satu anggota populasi dengan tingkat heterogenitas yang tinggi.

Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dan didapat banyaknya sampel adalah 98 responden.

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data, yaitu:

- a. Data informasi yang diperoleh langsung dari pasien yang sedang melakukan perawatan rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dan berkaitan dengan yang diteliti melalui kuesioner yang di berikan oleh peneliti.
- b. Data yang sudah tersedia pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru yang diperoleh melalui pimpinan yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuisisionerm wawancara dan observasi.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dilapangan, baik data sekunder maupun data primer akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Pengelolaan data dikerjakan secara manual. Jawaban dari kuesioner akan dihitung dan dilakukan pentabulasian guna memudahkan untuk melakukan interpretasi dan deskripsi yang kemudian akan ditarik kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru

a. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) merupakan bukti fisik dari suatu pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru. Bukti fisik yang ada meliputi keadaan kamar rawat inap, perlengkapan dan kelengkapan alat-alat kesehatan dan penampilan dari karyawan, perawat dan dokter Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

Secara keseluruhan, dari hasil tanggapan responden terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dinilai sudah baik.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru untuk memberikan pelayanan. Keandalan (*Reliability*) disini meliputi ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pasien dan adanya sikap simpatik dari para karyawan terhadap pasien.

Secara keseluruhan, dari hasil tanggapan responden terhadap pelayanan jasa kesehatan pada

Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dinilai sudah baik.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap (*Responsiveness*) kecepatan karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap (*Responsiveness*) disini meliputi respon karyawan terhadap pasien, penyampaian informasi yang jelas dan pemberian pelayanan yang cepat.

Secara keseluruhan, dari hasil tanggapan responden terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru berdasarkan indikator ketanggapan dinilai sudah baik. Respon karyawan dan perawat terhadap pasien yang baru datang berobat dinilai sudah baik, hanya saja untuk pelayanan kesehatan pada pasien yang sudah di dalam kamar, perawat terkadang lambat dalam memenuhi panggilan pasien untuk datang ke kamar

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) disini meliputi kesopansantunan karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru dalam memberikan pelayanan, keamanan selama masa pengobatan dan komunikasi yang terjalin dengan baik antara pasien dengan karyawan.

Secara keseluruhan, dari hasil tanggapan responden terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru berdasarkan indikator jaminan dan kepastian dinilai sangat baik.

2. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Eria Bunda Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang menghambat pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Masih kurangnya tenaga dokter tetap yang berkualitas, terutama dokter kandungan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, sehingga terkadang pasien yang akan melahirkan harus menunggu dokter yang bersangkutan datang.
- b. Fasilitas fisik pada kamar rawat inap terutama untuk kamar pada kelas I, II dan III, masih menggunakan barang-barang lama dan tidak adanya fasilitas seperti televis.
- c. Ruang untuk kelas II dan III yang dirasa cukup sempit dengan 2 sampai 3 tempat tidur dan AC yang ada hanya ada 1 buah, sehingga membuat ruangan terasa panas.
- d. Adanya perbedaan pelayanan untuk pasien dengan kamar Presiden Suite dan VIP dengan pasien pada kelas I, II dan III.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru yang meliputi penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*), dimana pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru secara keseluruhan dinilai baik. Namun begitu masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, diantaranya adalah belum begitu baiknya fasilitas fisik yang ada di kamar rawat inap, terutama untuk kamar kelas I, II dan III. Selain itu seringkali dokter terlambat melakukan kunjungan ke kamar pasien untuk memeriksa keadaan dan perkembangan pasien. Masih kurangnya keadilan dalam pelayanan yang dirasakan oleh pasien dengan kamar rawat inap VIP dengan pasien pada Kelas I, II dan III. Perawat lambat dalam memenuhi panggilan pasien untuk datang ke kamar.
- b. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru adalah masih kurangnya tenaga dokter tetap yang berkualitas, terutama dokter kandungan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria

Bunda Pekanbaru, fasilitas fisik pada kamar rawat inap terutama untuk kamar pada kelas I, II dan III, masih menggunakan barang-barang lama dan tidak adanya fasilitas seperti televisi, ruangan untuk kelas II dan III yang dirasa cukup sempit dengan 2 sampai 3 tempat tidur dan AC yang ada hanya ada 1 buah, sehingga membuat ruangan terasa panas, adanya perbedaan pelayanan untuk pasien dengan kamar Presiden Suite dan VIP dengan pasien pada kelas I, II dan III.

2. Saran

- a. Pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, sebaiknya memperbaharui fasilitas fisik pada kamar rawat inap dengan yang baru, dikarenakan banyaknya rumah sakit-rumah sakit yang memberikan pelayanan ibu dan anak dengan fasilitas fisik yang lebih baik.
- b. Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan renovasi untuk kamar rawat inap kelas II dan III, agar kamar tersebut lebih luas lagi, dan jika memang tidak bisa dilakukan renovasi, pihak rumah sakit bisa menambahkan 1 unit AC lagi agar suasana

Daftar Pustaka

- Alama, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pelasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung, 2004.
- Amir, M. Taufiq. *Dinamika Pemasaran*. PT. Raja Grafi Persada, Jakarta, 2005.
- Cahya Nurlia, Asiah Hamzah, Indar. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2011. *Jurnal AKK*, Volume 1, September 2012.
- Engel, Blackwell dan Miniard. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung, 2005
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Edisi millennium* . PT. Indeks, Jakarta, 2000
- Lupiyoadi dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta, 2011
- _____ . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta, 2007
- Moenir, HAS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
- Rangkuti, Freddy, *Creating Effective Marketing Plan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar , Jakarta, 2005.
- Ririn Tri, Ratnasari, dan Martuti H. Aksa. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002

- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Soedjono, Wardhani. *Mutu, Selamat Datang*. Manajemen dan Usahawan Indonesia, 1992.
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, Cetakan Kedua*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009.
- Swastha, Basu, *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service, Edisi Kedua, Cetakan Kedua*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2001.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service, Quality, Satisfaction, edisi Kedua*, Andi, Yogyakarta, 2007.
- Umar., Husein , *Metode Riset Ilmu Administrasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004