

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)

Dimas Siswanto, Imroatul khasanah
Email: Rpg.sensai@gmail.com

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50275, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aimed to: 1, analyze the influence of service quality factors on hospital patient satisfaction, 2, analyze the influence of facility factors on hospital patient satisfaction, and 3, analyze the influence of customer value factors on hospital patient satisfaction.

This study used a sample of 100 people. The type of data in this study is to use two data, namely primary and secondary data. The primary data sources used in this study are questionnaires and interviews with respondents about the effect of service quality, facilities, and customer value on customer satisfaction. While the secondary data is newspapers, books, journals, the internet. The data analysis model in this study uses the instrument test, classic assumption test, and hypothesis testing using Linear Regression Analysis with the help of SPSS software.

The results showed that the quality of service, facilities, and customer value towards the satisfaction of patients in PKU Muhammadiyah Gombong hospital both partially and simultaneously or together with a contribution of 61.2% and the remaining 38.8% patient satisfaction was influenced by other factors that were not examined in this study.

Keywords: service quality, facilities, customer value, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Saat seseorang sakit maka dapat di pastikan tingkat produktivitas akan turun bahkan tidak ada produktivitas sama sekali oleh karena itu Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Saat terserang penyakit untuk memulihkan kondisi kesehatan ke kondisi normal tidak cukup hanya dengan istirahat saja di perlukan jasa rumah sakit untuk membantu memulihkan kesehatan.

Hampir semua rumah sakit memiliki jenis layanan yang sama , namun tidak dapat memberikan kualitas layanan yang sama, seperti dikemukakan Zaim et al. (2010). Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumennya sehingga mereka merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan (Zahrotul, 2008).

Menurut Wijaya (2011) kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh konsumen atau pasien. Artinya, pasien merupakan penilai akhir dari kualitas sehingga kualitas bisa digunakan sebagai salah satu senjata untuk menjaga maupun menarik pasien di masa depan .

Fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Fasilitas juga merupakan instrumen untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006).

Nilai pelanggan yaitu kualitas yang dirasakan konsumen dengan menyesuaikan harga dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan (Alida 2007). Persepsi konsumen terhadap nilai atas kualitas yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan

Zeithamal dan Bitner berpendapat bahwa faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen yaitu persepsi dari konsumen terhadap kualitas jasa (Lupiyoadi 2006). Dengan tujuan membuat kepuasan konsumen, produk yang ditawarkan perusahaan harus memiliki kualitas yang baik. Kepuasan merupakan tingkat perasaan saat seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diperoleh dan yang diinginkan (Lupiyoadi 2006). Menurut Tjiptono, dkk (2007) hubungan dari kualitas layanan serta kepuasan konsumen mempunyai peran penting terhadap perusahaan karena dengan terpenuhinya kepuasan konsumen artinya perusahaan telah berusaha menyajikan kualitas layanan yang diinginkan konsumen secara maksimal. Berkaitan dengan kepuasan konsumen, menurut Parasuraman, et.all (Tjiptono 2007) memaparkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan

Fasilitas adalah alat pendukung yang dipakai perusahaan dengan tujuan menaikkan kepuasan pelanggan. Semakin bagus fasilitas yang disediakan untuk konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan dari konsumen. Kotler (2008) berpendapat salah satu cara yang digunakan manajemen perusahaan khususnya yang memiliki hubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan menyediakan fasilitas terbaik untuk menarik serta menjaga konsumen. Maka dari itu Fasilitas termasuk sarana dan prasarana yang tergolong penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pada pemakai jasa, memenuhi kebutuhan dan memberi kemudahan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

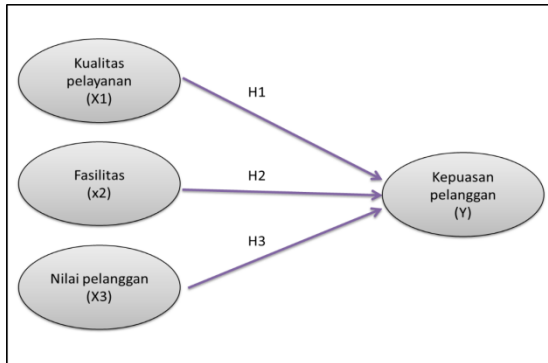
H2: Terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan pelanggan

Nilai pelanggan adalah sumber keyakinan yang terdalam dari sifat mementingkan kepentingan pelanggan dan hubungan moral dan hal ini menciptakan suatu persepsi tentang kejujuran, sifat yang sebenarnya, kewajaran dan kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Gronross, 2004). Rumah Sakit dituntut untuk melakukan penyesuaian secara terus menerus searah dengan perkembangan yang terjadi pada lingkungan bisnis maupun teknologi, sehingga lembaga kesehatan seperti halnya Rumah Sakit Umum yang mengemban misi sosial harus mampu berperan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memerlukannya (Gulom, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan



Sumber: Pribadi (2017), Afriliawan (2012).

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang bertempat di Jalan Yos Sudarso Barat No. 461 gombong.

Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang yang sedang di rawat pada ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Populasi ini memiliki sifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan tempat rawat inap.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Karena jumlah populasi pada penelitian diketahui sebesar 15219 oleh sebab itu penentuan jumlah sampel yang digunakan memakai rumus dari slovin sebagaimana berikut (Amirin, 2011):

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

$$n = \frac{15219}{1 + 15219 (0,1)^2}$$

$$n = 99,470$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = jumlah populasi

e = Margin of error max (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10%)

Agar penelitian ini lebih fit maka di ambil sampel sebanyak 100 sebagai responden.

Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan pada kriteria tersebut di atas di pilih atas dasar kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah di tentukan. Adapun pertimbangan adalah di khususnya pada pasien RS. PKU Muhammadiyah Gombong yang sudah pernah rawat inap, dan minimal usia responden 17 tahun.

Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas yaitu sebagai alat ukur sah atau valid tidaknya kuesioner ini. Kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid jika memiliki nilai r hitung $\geq r$ tabel.

Tabel 1
Hasil uji validitas

variabel	no	R tabel	R hitung
Kualitas pelayanan	1	0,195	0,842
	2	0,195	0,620
	3	0,195	0,780
	4	0,195	0,846
	5	0,195	0,644
fasilitas	6	0,195	0,791
	7	0,195	0,748
	8	0,195	0,785
	9	0,195	0,740
Nilai pelanggan	10	0,195	0,784
	11	0,195	0,860
	12	0,195	0,774
Kepuasan pelanggan	13	0,195	0,806
	14	0,195	0,803
	15	0,195	0,760

Sumber: Data primer diolah, 2018

semua item pada tiap variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,195). Sehingga semua item tersebut dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya untuk hipotesis.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2016).

Tabel 2
Hasil uji reliabilitas

Variabel	alpha	Cronbach alpha
Kualitas pelayanan	0,6	0,795
Fasilitas	0,6	0,764
Nilai pelanggan	0,6	0,730
Kepuasan pelanggan	0,6	0,700

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil nilai koefisien *Cronbach's Alphas* seluruh variabel memiliki menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,600$. Hal ini menjelaskan bahwa setiap instrumen penelitian ini mempunyai tingkat reliabilitas/kehandalan yang baik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
(Constant)	1,675	,774		2,163	,033
1 KL	,146	,055	,267	2,630	,010
F	,253	,081	,345	3,130	,002
NP	,234	,092	,250	2,539	,013

Sumber: Data Primer Diolah 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,267 X_1 + 0,345 X_2 + 0,250 X_3 + e$$

Adapun arti dari koefisien regresi tersebut sebagai berikut:

Koefisien regresi (β_1) = 0,267

Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat lebih baik satu satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,267 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Arah positif berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Koefisien regresi (β_2) = 0,345

Koefisien regresi yang memiliki arah positif berarti semakin tinggi fasilitas, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Nilai koefisien sebesar 0,345 artinya apabila fasilitas meningkat lebih baik satu satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,345 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Koefisien regresi (β_3) = 0,250

Artinya apabila nilai pelanggan meningkat lebih baik satu satuan, maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,250 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Arah positif berarti semakin tinggi nilai pelanggan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,600	1,12640

a. Predictors: (Constant), NP, KL, F

Berdasarkan pada tabel di atas dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) regresi berganda antara variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,612. Hal ini menunjukkan Kualitas pelayanan, fasilitas, dan nilai pelanggan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 61,2% dan sisanya 38,8% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F digunakan untuk membuktikan dan mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang berarti bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 4
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	192,037	3	64,012	50,452	,000 ^b
Residual	121,803	96	1,269		
Total	313,840	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), NP, KL, F

Berdasarkan hasil pengujian statistik F diperoleh signifikansi uji F (probabilitas) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan nilai F hitung sebesar 50,452, artinya Kualitas pelayanan, fasilitas, dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1, X2 dan X3 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial.

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan dua cara :

a. Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.

Apabila t hitung $>$ t tabel, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H_0 ditolak dan H_A diterima)

b. Dengan memakai angka signifikansi.

Apabila angka signifikansi $<$ 0,05 maka H_A diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 5
Hasil hipotesis t

Model	Hasil hipotesis t		
	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
	(Constant)	2,163	,033
1	KL	,267	,010
	F	,345	,002
	NP	,250	,013

H1 : Nilai koefisien regresi sebesar 0,267 dengan arah positif. Hal ini berarti hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen diterima oleh hasil penelitian empiris.

H2 : koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,345 memiliki arah positif. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen diterima oleh hasil penelitian empiris.

H3 : nilai koefisien regresi sebesar 0,250 dengan arah positif serta nilai t hitung sebesar 2,539 dan nilai signifikansi sebesar 0,013 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen diterima oleh hasil penelitian empiris.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti dengan nilai 2,630 $>$ t tabel dan nilai signifikansi 0,010 $<$ 0,05. Fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti dengan nilai 3,130 $>$ t tabel dan nilai signifikansi 0,002 $<$ 0,05. Nilai pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti dengan nilai 2,539 $>$ t tabel dan nilai signifikansi 0,013 $<$ 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat memberikan beberapa saran antara lain. Dari hasil penelitian di ketahui bahwa variable kualitas Pelayanan merupakan variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong oleh sebab itu di sarankan untuk lebih memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini bisa

dilaksanakan dengan lebih mengamati kepada kebutuhan serta keinginan pasien serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan memberikan kepuasan terhadap pasien.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat mengembangkan dan menggunakan variabel lainnya yang diduga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, selain variabel yang telah diteliti.

REFERENSI

- Afriliawan, Dwi. 2013 .Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien VIP pada RSU Anutapura Palu. e-Jurnal Katalogis, Volume I Nomor 2, April 2013 hlm 100-110
- Algifari. 2013. Statistika Induktif: untuk Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Alida, Palilati, 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 1, Maret 2007: 73-81
- Amirin, T., 2011, Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin, Erlangga, Jakarta.
- Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko, 2012, Manajemen Pemasaran “Analisa perilaku konsumen“. Edisi pertama cetakan ketiga. BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Burns, D.J., and Neiser, I. 2006. Customer Satisfaction in a Retailing Setting: The Contribution of Emotion, International Journal of Retail & Distribution Management, Vol. 34, No.1, pp. 49 – 66.
- Depkes, RI. (2005). Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Dibb, Simkin, Pride & Ferrel. 1991. A Program for Implementing Market Segmentation. Journal of Business & Industrial Marketing, Vol.12 No.1 .1997. PP 51-65.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen, UNDIP, Semarang.
- Gale, B. (1994), Managing Customer Value. New York: Prentice The Free Press.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, Christian (2004), “The relationship marketing process: communication interaction, dialogue, value “Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 19, p.99-113.
- Gulom, Muhamad. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi. Jurnal KIAT Universitas Alkhairaat 8 (1) Juni 2016.
- Harfika, Jarliyah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance Vol. XIV No. 1 | Januari 2017.
- Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. Jurnal Ekonomi Manajemen dan

- Bisnis Akuntansi. Vol. 1. No. 3. September 2013. Hal. 750 – 760. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi 12, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi. Salemba Empat. Jakarta.
- Ningsih, Solichah Suparti. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol; 64 (Spring), pp. 12-40.
- Permenkes No 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pribadi, Hilmi. 2017. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Dan Harga Pada Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes*. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Raharjani, Jeni. 2005. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)”. Dalam *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2, No. 1 Hal 1-15.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Riswardani, Yeni Tri Sari. 2013. “Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 14. No. 2. Hal. 88-98.
- Santoso, Slamet (2013). *Stastika Ekonomi plus Aplikasi SPSS*, Ponorogo: Umpo Press.
- Siwantara, I Wayan. 2011. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja Costomer Relationship Management (studi pada Halo Corporate PT. Telkomsel Bali). . *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 3, November 2011.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.



Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.

Wicaksono, Muh Agung, Muzakir dan Gunawan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Fasilitas dan minat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makasar, *Jurnal Mirai Management*, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.

Zahrotul, Nur Ana. (2008). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

Zaim, Halil, Nizamettin Bayyurt, Selim Zaim, 2010, *Service Quality and Determinant of Customer Satisfaction in Hospital: Turkish Experience*, *International Business & Economic Research Journal*, Vol, 9, No. 5, pp. 51 – 58.