

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Banyumanik Semarang)
Zulfikar Akbar Sulistya, Sri Suryoko**

ABSTRACT

The more rapid development of science and technology in the business world led to an increasingly tight competition and forcing businesses to be able to follow the competition in order to stay afloat and grow in running a business certain. This research was conducted at RS Banyumanik. From the interview against how many patients the known existence of Banyumanik RS complaints against rates and quality are given. As a company engaged in the field of services, the HOSPITAL must provide Banyumanik good service towards its customers, balanced with the rates according to what provided by RS Banyumanik. This research aims to know the influence of quality of service (X^1) and rates (X^2) against patient loyalty (Y) through patient satisfaction at RS Banyumnaik. Type of research uses explanatory research with data collection method using interviews and data collection tools using questionnaires with a sample of 100 respondents RS patients Banyumanaik using a Non Probability method Sampling with the terms specified. Analysis techniques using the test validity, reliability testing, simple linear regression, multiple linear regression, t-test, F-test and SPSS tool with sobel test 23. From the results of the study showed that the quality of service effect strong enough against the patient's satisfaction of 33.4%, comparable to rates in effect strong enough against the patient's satisfaction of 25.6%. So the known quality of service to the satisfaction of the patients have a greater influence on compare rates. Whereas with the quality of service effect strong enough against patient loyalty of 31.5%. While tariff effect on patient loyalty of 18.5%. So the known quality of service to the loyalty of patients has a greater influence on compare rates. Advice that can be given to increase the loyalty of the patient that is improving the quality of Hospital services, such as Banyumanaik provide good air circulation, medical and non-medical personnel is fast and responsive, giving attention to all patients without choice, medical and non-medical personnel more friendly and polite towards patients.

Keywords: quality of service; patient satisfaction; patient loyalty

Latar Belakang Permasalahan

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakannya. Persaingan ketat yang terjadi tidak hanya pada bisnis yang bergerak dibidang perdagangan dan industri, akan tetapi hal ini juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap

konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial.

Dewasa ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu sektor jasa yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan tarif yang sesuai untuk pasien.

Rumah sakit Banyumanik adalah salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kota Semarang yang berdiri pada tahun 2010. Rumah Sakit Banyumanik Semarang berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengedepankan keselamatan pasien dan kelaman pasien dengan selalu menjaga mutu pelayanan.

Rumah Sakit Banyumanik selama beberapa tahun mengalami peningkatan dan penurunan jumlah pasien rawat inap, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Jumlah Pasien Rawat Inap RS Banyumanik Semarang Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Pasien	Kenaikan/ Penurunan (%)
2014	4.341	-
2015	4.751	9,4%
2016	4.141	-12,83%

Sumber : Manajemen Rumah Sakit Banyumanik, 2017

Pada tahun 2014, jumlah pasien rawat inap RS Banyumanik adalah sebesar 4.341 pasien. Namun, pada tahun 2015, terjadi peningkatan jumlah pasien sebesar 9,4%. Pada tahun 2016, terjadi penurunan jumlah pasien sebesar 12,83%. Jumlah pasien RS Banyumanik yang fluktuatif pada setiap tahunnya bisa disebabkan karena masih terdapat kekurangan seperti banyaknya keluhan, ketidakpuasan pasien, dan tarif yang tidak sesuai.

Dalam upaya menciptakan loyalitas pasien yang tinggi masih terkendala kualitas pelayanan yang kurang baik. Masih terdapatnya sejumlah keluhan pasien yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan RS Banyumanik Semarang, seperti pegawai yang kurang ramah dan kurang senyum kepada pasien, pelayanan obat yang lama, kamar mandi yang kurang bersih dan berbau, dan terlambatnya datang dokter saat memeriksa pasien. Jika kualitas pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataannya maka pasien tersebut tidak akan kembali menggunakan jasa yang ditawarkan RS Banyumanik Semarang. Apabila hal ini terjadi, kepuasan pasien menurun dan mengakibatkan loyalitas pasien konsumen menjadi rendah.

Tarif merupakan hal terpenting yang dapat mempengaruhi loyalitas (pasien). Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa pasien, didapatkan hasil jika 60 % pasien mengatakan bahwa tarif yang tidak terjangkau, 50% pasien mengatakan tarif tidak sesuai kualitas, dan 70% mengatakan tarif yang diberikan lebih mahal daripada Rumah Sakit lainnya. Dengan demikian, Rumah Sakit Banyumanik harus dapat memberikan kualitas yang baik dan tarif yang sesuai kepada pasien, sehingga akan berdampak adanya kepuasan konsumen dan mendorong terciptanya loyalitas konsumen.

Pasien yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dan tarif yang diberikan oleh RS Banyumanik Semarang, akan memilih RS lain yang dirasa lebih baik. Jika hal ini

terjadi, berarti kepuasan pasien menjadi rendah. Rendahnya kepuasan pasien mengakibatkan menurunnya intensitas penggunaan jasa RS Banyumanik Semarang, sehingga berdampak pada menurunnya jumlah pasien. Maka dari itu, RS Banyumanik Semarang harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan tarif yang sesuai agar pasien terus menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan tidak terpengaruh tawaran dari rumah sakit lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik? (2) Apakah pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik? (3) Apakah kepuasan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik? (4) Apakah kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik? (5) Apakah tarif terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik? (6) Apakah kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik? (7) Apakah kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien. (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. (4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. (5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif terhadap loyalitas pasien. (6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien. (7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kerangka Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Tjiptono, 2008:85). Menurut Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2008:95), terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu bukti fisik dalam hal ini berkenaan dengan penampilan fasilitas fisik layanan, peralatan atau perlengkapan, dan sumber daya manusia. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka dengan segera. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan konsumen (*confidence*). *Empathy* (Empati) yaitu perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Tarif

Tarif adalah Tarif didefinisikan sebagai sejumlah uang yang berkorban untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanan (Swastha,1999: 241). Tarif merupakan hal yang sangat penting yang diperhatikan oleh konsumen dalam membeli produk atau jasa. Bila tarif yang ditetapkan terlalu rendah mengakibatkan persepsi konsumen terhadap produk atau jasa menjadi jelek (Widiana, 2010:61). Jika konsumen merasa cocok dengan tarif yang ditawarkan, maka mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang untuk produk yang sama (Widiana, 2010:61). Ini sesuai dengan konsep produksi yang menyatakan bahwa konsumen lebih menyukai produk yang berharga murah.

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Kepuasan akan terjadi apabila kinerja dapat melebihi dari apa yang menjadi harapan.

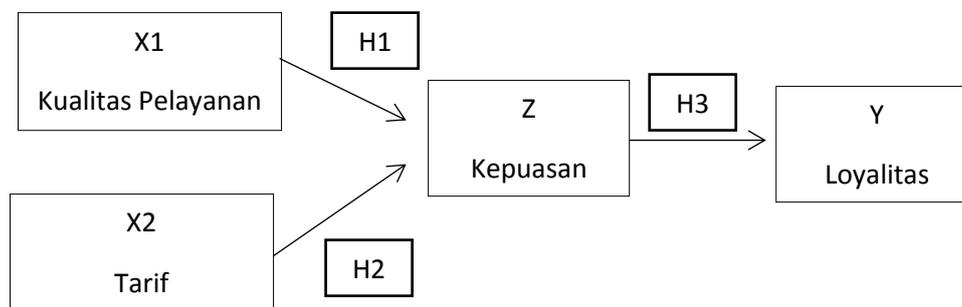
Loyalitas Pasien

Menurut Engel (1995: 144), loyalitas juga didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan berperilaku berpindah merek. Loyalitas digunakan untuk menggambarkan kesetiaan para pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa pada perusahaan tertentu secara terus menerus dan pelanggan secara suka rela ikut mempromosikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain (Christopher, 2005).

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2010: 93). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: (1) Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik. (2) Diduga terdapat pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik. (3) Diduga terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik. (4) Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik.(5) Diduga terdapat pengaruh tarif terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Banyumanik. (6) Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik. (7) Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien Rumah Sakit Banyumanik.

Gambar 1. 1
Hubungan Antar Variabel



Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang bermaksud menyoroti hubungan variabel-variabel penelitian kemudian menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2006:10). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Banyumanik Semarang, yang pada waktu penelitian tidak diketahui jumlah/tidak teridentifikasi jumlahnya, sehingga dalam pengambilan sampel mengacu pada teori Donald R. Cooper dan C. William Emory dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Bisnis (1996:211). Formula dasar menentukan ukuran sampel pada pengambilan sampel probabilitas mengasumsikan bahwa populasi adalah tak terbatas. Jadi, jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dari populasi berjumlah 5.000 orang secara kasar mempunyai ketepatan estimasi yang sama dengan 100 sampel yang diambil dari 200 juta populasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan menggunakan pengambilan data secara penyebaran kuisioner kepada 100 pasien RS Banyumanik. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji signifikansi (uji t dan uji f) dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0.

Hasil penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan tentang hasil analisis yang telah dilakukan, seperti yang akan dijelaskan dibawah ini.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,236. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan RS Banyumanik baik, maka akan tinggi kepuasan pasien atas produk/jasa tersebut. Nilai koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan sebesar 44,3% dan hasil perhitungan nilai t hitung = 8,827 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel sebesar (1,9845), sehingga **hipotesis pertama** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pasien (Z)” **diterima**.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,258. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin baik maka dapat meningkatkan loyalitas pasien RS Banyumanik. Nilai koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 31,5 %. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,721 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,9845), sehingga **hipotesis kedua** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas” **diterima**.

Variabel tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,506. Hal ini menunjukkan bahwa tarif semakin terjangkau maka dapat meningkatkan kepuasan pasien RS Banyumanik. Nilai koefisien determinasi dari variabel tarif terhadap kepuasan sebesar 25,6%. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,803 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,9845), sehingga **hipotesis ketiga** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara tarif terhadap kepuasan” **diterima**.

Variabel tarif berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,430. Hal ini menunjukkan bahwa tarif semakin terjangkau maka dapat meningkatkan loyalitas pasien RS Banyumanik. Nilai koefisien determinasi dari variabel tarif terhadap loyalitas sebesar 18,5%. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,719 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,9845), sehingga **hipotesis keempat** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara tarif terhadap loyalitas” **diterima**.

Variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,610. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien RS Banyumanik. Nilai koefisien determinasi dari variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 37,2%. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,623 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,9845), sehingga **hipotesis kelima** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien” **diterima**.

Variabel kualitas pelayanan dan tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,195, dan 0,246 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tarif yang terjangkau, maka akan dapat menciptakan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan dan tarif sebesar 50,9% dan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,067. dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1,9845), sehingga **hipotesis keenam** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien” **diterima**.

Variabel kualitas pelayanan dan tarif berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,120, dan 0,157 dan 2,052 sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan tarif yang terjangkau, maka akan dapat menciptakan loyalitas pasien. Nilai koefisien determinasi dari variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien sebesar 43,0 % dan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar 24,121 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai f tabel sebesar (3,09). Dari hal tersebut

maka **hipotesis ketujuh** yang berbunyi “Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien” **diterima**.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan pasien (Z) pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($8,827 > t$ tabel ($1,984$), kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,236$) dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,666$) termasuk dalam kategori kuat. kebutuhan konsumen, dan karyawan mengenali konsumen sebagai pelanggan secara individual. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang meningkatkan kualitas pelayanannya sedikit saja seperti bersikap ramah terhadap pasien, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar $0,443$ atau $44,3\%$ yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar $44,3\%$, sedangkan sisanya sebesar $55,7\%$ dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($6,721 > t$ tabel ($1,984$), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($2,426$) dan adanya pengaruh yang cukup kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,562$) termasuk dalam kategori cukup kuat.

Pengaruh tarif (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($5,803 > t$ tabel ($1,984$), tarif memiliki hubungan positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,443$) dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,506$) termasuk dalam kategori sedang.

Pengaruh tarif terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($4,719 > t$ tabel ($1,984$), tarif memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,488$) dan adanya pengaruh yang cukup kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,430$) termasuk dalam kategori cukup kuat.

Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($5,803 > t$ tabel ($1,984$), kepuasan pasien memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,790$) dan adanya pengaruh yang cukup kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,610$) termasuk dalam kategori kuat.

Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien pada RS Banyumanik Semarang melalui menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji f hitung ($5,803 > t$ tabel ($1,984$), kualitas pelayanan dan tarif memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar

(0,195) untuk X1 dan (0,246) untuk X2 dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar (0,713) termasuk dalam kategori kuat.

Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang melalui kepuasan pasien menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji f hitung (24,121) > t tabel (1,984), kualitas pelayanan dan tarif memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar (0,120) untuk X1 dan (0,157) untuk X2 dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar (0,656) termasuk dalam kategori kuat.

Saran

Bila perusahaan ingin memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi, maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, seperti memberikan sirkulasi udara yang baik terhadap semua kamar rawat pasien, tenaga medis dan non medis cepat dan tanggap terhadap keluhan dan complain pasien, memberikan perhatian kepada semua pasien tanpa pilih, tenaga medis dan non medis lebih ramah dan sopan terhadap pasien.

Bila perusahaan ingin loyalitas pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu meningkatkan kesesuaian antara tarif yang diberikan perusahaan kepada pasien dengan pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

Bila perusahaan ingin kepuasan pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan yang terbaik kepada pasien agar nantinya pasien berkeinginan untuk merekomendasikan perusahaan kepada kenalan agar menggunakan jasa perusahaan.

Bila perusahaan ingin loyalitas pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik, agar pasien tidak menerima tawaran dari perusahaan lain, serta mau untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan jasa perusahaan, dan tetap terus untuk menggunakan jasa perusahaan secara berulang jika diperlukan.

Daftar Pustaka

- Aluise, John J. 1997. **Dokter sebagai manajer**. Jakarta, Penerbit Buku Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, Azrul. 1996. **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan**. Jakarta, pustaka sinar harapan
- Barata, Atep. 2003. **Dasar-dasar Pelayanan Prima**. Jakarta, PT Gramedia Pustaka
- Engel, James F, et al. 1990. **Perilaku Konsumen**, Jilid II. Jakarta, Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam. 2005. **Analisis Multivariate dengan Program SPSS** Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2007. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal. 2002. **Pokok-Pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan**. Ghalia indonesia
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.