

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DENGAN PERSEPSI PASIEN
SEBAGAI PEMEDIASI
(Survei pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Madiun)**

Erlina Susilorini¹⁾

Alwi Suddin²⁾

Sutarno³⁾

1, 2, 3) Program Studi Magister Manajemen Universitas Slamet Riyadi Surakarta
e-mail: ¹⁾ linanonik.ln@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to know the influence of the quality of service to the satisfaction of the patient's inpatient care either directly or through the mediation of perception Public Hospital patients in the area Sogaten the city of Madiun. Sample taken based on random sampling of 10% of the population of 96. Engineering data collection using the questionnaire through the test validity and reliability. Analytical techniques through the analysis of the path (path) with a classic assumption test. Of the validity of the test results, the research instrument of the variable quality of service, patient satisfaction and patient perception. Reliability test result is reliability. From a classic assumption test, test, test multicollinearity escape heteroscedasticity passes test, test and qualify autocorrelation normality test passes. The results of the analysis show that significant effect against service quality satisfaction of the patient. Quality of service effect significantly to perceptions of patients. The patient's perception of the effect significantly to patient satisfaction. The patient does not mediate the perception of service quality towards the satisfaction of inpatients in a general hospital area of Sogaten Town of Madiun.

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Patient Perception*

PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan di bidang usaha pelayanan kesehatan atau Rumah Sakit sangat ketat sekali dan konsumen atau pasien memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Tjiptono (2006: 125) adalah mutu jasa yang disediakan oleh perusahaan berkaitan dengan upaya mendapatkan, menggunakan hingga purna penggunaan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, kua-

litas pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien adalah suatu konsep yang berbeda dengan argumen bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan merupakan suatu evaluasi menyeluruh dalam jangka panjang sedangkan kepuasan menunjukkan ukuran transaksi tertentu karena kepuasan berlangsung dalam jangka pendek. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan, maka kepuasan konsumen atau pasien akan semakin meningkat.

Dari uraian di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Tjiptono (2006: 14) menyatakan bahwa kebutuhan pasien itu harus diusa-

hakan untuk dipuaskan dalam segala aspek termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Segala aktivitas organisasi harus diusahakan untuk memuaskan para pasien. Adanya hubungan atau pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien juga diutarakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono (2006: 27) yang menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, responsif, keyakinan, empati dan wujud fisik terpenuhi. Pelayanan Rawat Inap di rumah sakit merupakan pelayanan utama dan *core business* yang memiliki daya ungkit terbesar menentukan mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Anonym, 2004).

Mutu pelayanan rawat inap merupakan salah satu indikator kritis dari pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit. Mutu atau kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat diketahui melalui penampilan profesional rumah sakit khususnya tenaga medis dan dokter, efisiensi dan efektivitas yang diberikan serta kepuasan pasien atau keluarganya (Loekito & Kuncoro, 2000).

Kepuasan pasien memang tidak hanya diukur dari persepsinya terhadap pelayanan medik dan keperawatan saja, tetapi juga terhadap keseluruhan pelayanan di rumah sakit seperti; pelayanan admisi, makanan, obat-obatan, sarana prasarana, fasilitas dan lingkungan fisik serta pelayanan administrasi. Peranan dokter dan perawat adalah sebagai unsur sentra pelayanan maka pencitraan akan diberikan pada dua profesi tersebut (Suryawati, Dharminto, Shaluhiah, 2006).

Menurut Anderson dan Lehman (2004: 214), pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan penerima layanan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari penerima layanan. Hal ini berarti kualitas pelayanan lebih ditekankan pada kepuasan penerima layanan. Suatu organisasi dituntut untuk menunjukkan kinerja, reputasi dan pelayan-

an yang semakin baik dari waktu ke waktu guna mendapatkan kepuasan dari penerima layanannya.

Penilaian kualitas pelayanan yang banyak mendapatkan perhatian adalah yang lebih dikenal *SERVQUAL*, yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry yang mendefinisikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap di mana para pasien menggunakan sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. penilaian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Kotler dan Keller, 2006).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan sebagai metode untuk mengukur mutu pelayanan, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan yang diberikan dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan yang bermutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula penerima layanan terpuaskan

Pendapat di atas yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien juga didukung oleh beberapa hasil penelitian. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasari dan Edris (2011), Dwi Kartikasri dan Dewanto (2014), Jaya (2015) dan Sutrisno (2015) semuanya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Rejeki, Elsandra dan Mukhtar (2015) serta Pratiwi dan Susanto, (2016), hasil penelitiannya berbeda yaitu Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Di samping kualitas pelayanan, faktor lain yang memiliki kontribusi mempengaruhi kepuasan pasien adalah persepsi pasien. Persepsi adalah proses di mana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti (Kotler, 2008: 179). Jika pasien mempersepsikan bahwa produk kita memiliki keunggulan yang berbeda dengan produk lain dan keunggulannya sangat berarti bagi pasien, maka pasien akan memilih produk kita, meskipun sebenarnya produk tersebut relatif mirip dengan lainnya, namun ada keyakinan bahwa persepsi lebih penting daripada realitas (Suryani, 2008: 950).

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penemuan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Rumah Sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari Rumah Sakit, keramahan pihak Rumah Sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas Rumah Sakit.

Menurut Saputra (2013: 125) kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan penerima layanan, selain itu persepsi masyarakat (dalam hal ini pasien) terhadap suatu institusi rumah sakit. Persepsi pasien merupakan identitas unik yang dimiliki yang membedakannya dengan yang lain. Menurut Tjiptono (2006: 174), reputasi suatu organisasi merupakan bagian dari konsep persepsi pasien suatu organisasi (*Corporate Image*) rumah sakit di mana *corporate image* merupakan bagian dari konsep kualitas total jasa. Sesuai dengan pendapat para pakar tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Indrajaya (2015), hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien

Persepsi penting bagi penerima layanan adalah persepsi pasien yang dirasakan memiliki perbedaan dari persepsi pesaing. Dalam hal ini, persepsi pasien yang dimaksud berupa image dari suatu jasa dan suatu rumah sakit. Penerima layanan merasakan adanya perbedaan dari jasa yang diberikan, sebab masyarakat bisa saja memiliki persepsi yang buruk atas pelayanan yang diberikan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan, misalnya petugas kurang teliti dalam melayani administrasi dan menyiapkan kamar inap. Masyarakat masih berpersepsi bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah (RSUD) masih di bawah rumah sakit swasta. Seringkali hal inilah yang membuat masyarakat lebih memilih berobat ke rumah sakit swasta dan menimbulkan stigma negatif atas rumah sakit pemerintah. Persepsi pasien terhadap rumah sakit pemerintah yang belum meningkat (buruk) ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka penerima layanan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka penerima layanan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka penerima layanan akan amat puas atau senang. Rumah sakit seringkali menyajikan layanannya kepada masyarakat secara luas, memiliki tingkat kesulitan tersendiri untuk memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Rumah sakit dewasa ini dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan mem-

perbaiki persepsi negatif pasien yang selama ini berobat ke rumah sakit.

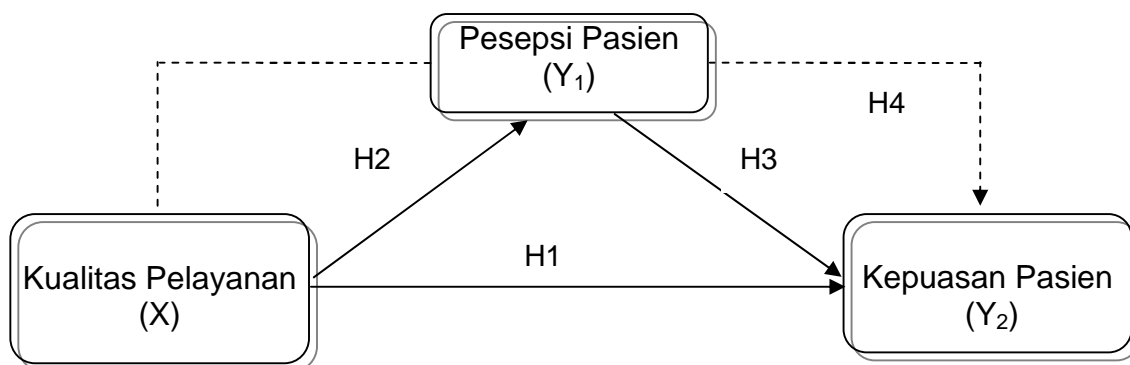
Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Indrajaya (2015) yang menyatakan bahwa persepsi pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit RSCM Jakarta gedung A, ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap rumah sakit merupakan faktor utama pasien memperoleh kepuasan atas layanan rumah sakit. Menurut pendapat dari Hartono (2010: 108), orientasi pelayanan kesehatan rumah sakit swasta yang bersifat profit, memberikan kontribusi yang memuaskan kepada pasien dan keluarganya. Persepsi pasien umumnya memandang bahwa kecepatan dalam pelayanan, mutu layanan yang memuaskan pasien dan keluarga dan ketepatan diagnosis penyakit serta besarnya biaya yang meyakinkan pasien, sehingga

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap seringkali berkaitan secara signifikan dengan layanan waktu besuk atau menjenguk keluarga, teman dekat pasien yang berpengaruh terhadap pasien namun jarang sekali dijadikan variabel pemediasi penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap baik secara langsung maupun melalui mediasi persepsi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun.

Kerangka Pemikiran

Untuk menunjukkan suatu arah dari penyusunan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka dalam penelitian ini penulis membuat suatu kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 1: Skema Kerangka Pemikiran

Dari skema kerangka pemikiran di atas, terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Sebagai variabel terikat dalam penelitian

ini adalah kepuasan pasien.

3. Variabel Mediasi
Variabel mediasi adalah variabel antara yang menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah persepsi pasien.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien

Dalam persaingan dunia usaha yang semakin ketat, pasien akan se-

lalu mencari produk atau jasa yang dapat memenuhi harapannya. Hal ini menyebabkan kepuasan pasien harus menjadi perhatian yang serius dan penting bagi perusahaan untuk selalu dijaga dan ditingkatkan dalam rangka mendapatkan dan mempertahankan pasien. Dalam bidang industri jasa, khususnya Rumah sakit faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan. Karena itu, salah satu strategi untuk memuaskan pasien adalah dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Anderson dan Lehman (2004: 214), pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan penerima layanan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari penerima layanan. Hal ini berarti kualitas pelayanan lebih ditekankan pada kepuasan penerima layanan. Suatu organisasi dituntut untuk menunjukkan kinerja, reputasi dan pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu guna mendapatkan kepuasan dari penerima layanannya.

Dari uraian di atas terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Tjiptono (2006:14) menyatakan bahwa kebutuhan pasien itu harus diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Karena itu segala aktivitas organisasi harus diusahakan untuk memuaskan para pasien. Adanya hubungan atau pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien juga diutarakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono (2006:27) yang menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, responsive, keyakinan, empati dan wujud fisik terpenuhi. Pelayanan Rawat Inap di rumah sakit

merupakan pelayanan utama dan *core business* yang memiliki daya ungkit terbesar menentukan mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Anonym, 2004).

Pendapat di atas yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien juga didukung oleh beberapa hasil penelitian. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasari dan Edris (2011), Kartikasri dan Dewanto (2014), Jaya (2015), Rejeki, Elsandra dan Mukhtar (2015), Sutrisno (2015) dan Fitriani (2016) semuanya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasar uraian di atas, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap persepsi pasien.

Rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang, jika mengingat semakin besarnya biaya operasional yang dibutuhkan untuk bisa mengimbangi kemajuan dari teknologi kesehatan maupun informasi saat ini. Oleh sebab itu mempertahankan pasien merupakan tujuan utama yang harus dicapai, karena pasien adalah sumber pendapatan yang sangat besar bagi rumah sakit. Untuk mempertahankan pasien, maka rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang diterima dan persepsi tersebut akan berlanjut pada proses terbentuknya *image*. *Image* mempunyai dua komponen yang prinsip yaitu fungsional dan emosional. Komponen

fungsional berhubungan dengan karakteristik yang berwujud, yang mudah diukur, sedangkan komponen emosional diasosiasikan dengan dimensi psikologis yang dihubungkan dengan perasaan dan sikap terhadap suatu organisasi (Weiwei, 2007).

Gronroos (2000) dalam Puspita (2009) mengatakan bahwa *image* suatu rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pasien sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pasien memperoleh jasa tersebut. Dan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut merupakan sebuah fungsi dari dua dimensi kualitas yang telah dibagi oleh Gronroos menjadi dua dimensi yaitu *technical quality* (kualitas teknis) dan *functional quality* (kualitas fungsional).

Pendapat di atas yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi pasien juga didukung oleh beberapa hasil penelitian. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kartikasari dan Dewanto (2014), Indrajaya (2015), Rejeki dkk (2015), Sutrisno (2015) dan Fitriani (2016) semuanya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasar uraian di atas, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₂: *Kualitas* pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun.

3. Pengaruh persepsi pasien terhadap kepuasan pasien.

Persepsi merupakan suatu proses di mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkannya, mengalaminya, dan mengelola pertanda atas segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya (Hammer dan Morgan, 1999: 33). Menurut Abizar (1998: 18) mengatakan

bahwa persepsi adalah suatu proses dengan mana seseorang individu memilih, mengevaluasi dan mengorganisasi stimulus dari lingkungannya. Persepsi juga menentukan cara kita berperilaku terhadap suatu objek atau permasalahan, bagaimana segala sesuatu itu mempengaruhi persepsi seseorang nantinya akan mempengaruhi perilaku yang dipilihnya.

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu. Senada dengan hal tersebut Atkinson dan Hilgard (1991: 201) dalam Abizar (1998: 18) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses di mana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Berdasarkan hal itu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi adalah pandangan pikiran seseorang yang muncul dari kegiatan mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkannya, mengalaminya, dan mengelola pertanda atas segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya.

Kepuasan pasien terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi (*very satisfy*). Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti pasien itu puas (*satisfy*).

Pendapat di atas yang menyatakan bahwa persepsi pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien hal ini juga didukung oleh beberapa hasil penelitian. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kartikasari dan Dewanto (2014), Indrajaya (2015), Rejeki dkk (2015), Sutrisno (2015) dan Fitriani (2016) semuanya menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasar uraian di atas, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₃: Persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Persepsi pasien memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Persepsi merupakan proses bagaimana individu dapat mengenali diri sendiri maupun keadaan sekitarnya, melalui stimulus yang diterimanya, dan Individu akan mengalami persepsi, menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya, kemudian stimulus diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan otak merupakan proses psikologisnya sehingga individu bisa mempersepsi stimulus yang diterimanya (Walgito, 2002). Persepsi merupakan proses yang aktif di mana yang memegang peranan bukan hanya stimulus yang mengalaminya, tetapi juga keseluruhan pengalaman-pengalamannya, memotivasinya dan sikap relevan terhadap stimulus tersebut (Anderson & Kyprianov, 1994). Persepsi, menurut Rakhmat Jalaludin, adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Persepsi adalah organisasi penginderaan individu terhadap rangsangan yang diterima. Objek yang diterima menimbulkan asosiasi positif dan negatif, dan penerimaan ini bervalensi. Pengetahuan yang disimpan dan bervalensi ini disebut sikap. Ciri sikap yang terutama adalah memiliki arah, dan dengan arah ini sikap dapat menjadi positif atau negatif. Sikap positif mendekatkan diri seseorang pada objek, sedangkan sikap negatif menjauhkan diri dari objek (Budiharto, 2010).

Persepsi merupakan keseluruhan proses mulai dari stimulus (rangsangan) yang diterima panca indera (hal ini dinamakan sensasi), kemudian stimulus diantar ke otak di mana ia dikode serta diartikan dan selanjutnya mengakibatkan pengalaman yang disadari. Persepsi juga merupakan stimulus yang ditangkap oleh panca indera individu, lalu diorganisasikan dan kemudian diinterpretasikan, sehingga individu menyadari dan mengerti apa yang di indera itu. (Maramis, 2006).

Pendapat di atas yang menyatakan bahwa persepsi pasien memediasi terhadap kepuasan pasien hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jaya (2015) menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien berpengaruh memediasi terhadap kepuasan pasien. Berdasar uraian di atas, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₄: Persepsi pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Sampel diambil berdasarkan random sampling sebesar 10% dari popu-

lasi 96. Metode pengumpulan data yang digunakan: kuesioner.

Definisi operasional variabel dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri karakteristik pelayanan RSUD Sogaten Kota Madiun yang diberikan kepada pasien rawat inap RSUD Sogaten Kota Madiun. Indikator Kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pendapat dari Pasuraman dalam Tjiptono (2006:27) dan Jasfar (2005: 51) yaitu:

- a. Daya tanggap (*responsiveness*),
- b. Jaminan (*assurance*).
- c. Keandalan (*reliability*)
- d. Empati (*emphaty*)
- e. Wujud (*tangible*)

Kelima indikator tersebut masing-masing terdiri dari 2 (dua) item pertanyaan.

2. Persepsi pasien (Y_1)

Persepsi pasien adalah pandangan pasien Rawat Inap RSUD Sogaten Kota Madiun terhadap pelayanan yang mereka terima selama dirawat inap di RSUD Sogaten Kota Madiun.

Indikator persepsi pasien yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat yang dikembangkan oleh Sabri (1993: 94) yaitu dampak positif dari pelayanan keperawatan profesional yakni masalah internal rumah sakit, meliputi:

- a. Pelayanan rawat inap yang berkualitas,
- b. Kinerja dan motivasi kerja yang memberikan keuntungan kepada pasien.
- c. Produktivitas pelayanan rawat inap yang maksimal.
- d. Pasien mendapat manfaat dari pelayanan rawat inap yang sesuai dengan harapan.
- e. Memperhatikan privasi waktu kunjungan pasien

3. Kepuasan Pasien (Y_2)

Kepuasan pasien adalah perasaan senang pasien Rawat Inap RSUD

Sogaten Kota Madiun yang muncul setelah membandingkan kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima. Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Zeithmal et al (2009:72) yaitu:

- a. Sikap perawat terhadap pasien pertama kali datang ke rumah sakit,
- b. Kualitas pelayanan yang diterima pasien,
- c. Prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit,
- d. Fasilitas yang disediakan rumah sakit,

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert lima poin yaitu: mulai dari Sangat Setuju (SS = 5); Setuju (S = 4); Netral (N = 3); Tidak Setuju (TS = 2) dan Sangat Tidak Setuju (STS = 1). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Pearson, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi = 0,05. Butir instrumen dinyatakan valid jika menghasilkan *p value* < 0,05. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dengan kriteria pengujian apabila *Cronbach Alpha* > 0,60 dinyatakan reliabel, sebaliknya *Cronbach Alpha* < 0,60 tidak reliabel.

Teknik analisis data menggunakan:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variances Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji *Run* bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Uji normalitas atas residual dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smir-*

Tabel 1. Gambaran Umum Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki - laki	45	46,9
	Perempuan	51	53,1
	Jumlah	96	100
Usia	< 20 Tahun	9	9,4
	21 - 40 Tahun	32	33,3
	41 - 60 Tahun	35	36,5
	> 60 Tahun	20	20,8
	Jumlah	96	100
Tingkat Pendidikan	SD	11	11,5
	SLTP	26	27,1
	SLTA	36	37,5
	Akademi	14	14,6
	S-1	9	9,4
	Jumlah	96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 2. Uji Instrumen Penelitian

Variabel	No. Item	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		<i>p-value</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1.	0,000	Valid	0,743	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
	6.	0,004	Valid		
	7.	0,000	Valid		
	8.	0,000	Valid		
	9.	0,000	Valid		
	10.	0,000	Valid		
Persepsi Pasien	1.	0,000	Valid	0,603	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Kepuasan pasien	1.	0,000	Valid	0,886	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

- nov* melalui alat bantu komputer program SPSS 21.
2. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian ditunjukkan pada tabel 1 di atas:

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas instrumen mengenai variabel kualitas pelayanan, persepsi konsumen, dan kepuasan konsumen ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut:

Hasil uji validitas mengenai variabel yaitu kualitas pelayanan sebanyak 10 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, persepsi pasien sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$ dan kepuasan konsumen sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$.

Hasil uji reliabilitas mengenai variabel kualitas pelayanan sebesar 0,743, persepsi konsumen sebesar 0,603 dan kepuasan konsumen sebesar 0,886 menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear ganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil seperti tabel 3 di bawah ini.

4. Analisis Jalur

Model analisis jalur dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y_2), melalui persepsi pasien (Y_1). X merupakan variabel independen, sedangkan Y_2 adalah variabel dependen, dan Y_1 merupakan variabel mediasi atau intervening. Hasil analisis jalur 1 ditunjukkan dalam tabel 4 sebagai berikut:

Persamaan regresi 1

$$Y_1 = 6.975 + 0,328$$

Intepretasi dari persamaan tersebut adalah:

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance: 0,485; 0,485 > 0,10 VIF: 2,063; 2,063 < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p: 0,682 > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p: 0,700; 0,762 > 0,05	Tidak ada heteroskedastisitas
Uji normalitas	p: 0,924 > 0,05	Residual berdistribusi normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi 1

Variabel	B	t	Sig.
(Constant)	6,975	6,607	0,000
Kualitas Pelayanan	0,328	9,998	0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi 2

Variabel	Unstandardized Coefficients Beta	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	2,344		1,572	0,119
Kualitas pelayanan	0,218	0,412	3,952	0,000
Persepsi pasien	0,416	0,360	3,455	0,001
F-hitung = 48,660				0,000
Adjusted R Square = 0,501				

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Nilai konstanta = 6.975. Jika kualitas pelayanan nilai nol, maka besaran nilai Y_1 adalah 6.975. Nilai kualitas pelayanan adalah 0,328 positif, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan, maka tingkat persepsi pasien akan naik sebesar 0,328. Satuan.

Hasil analisis jalur 2 ditunjukkan dalam tabel 5 di atas:

Persamaan Regresi 2

$$Y_2 = 2.344 + 0,218 + 0,416$$

Intepretasi dari persamaan tersebut adalah:

Berdasarkan nilai konstanta () = 2,344. Jika kualitas pelayanan X dan persepsi pasien Y_1 sama dengan nol, maka besaran nilai kepuasan pasien Y_2 adalah 2,344. Kualitas pelayanan (X) = 0,218 menunjukkan nilai yang positif sehingga dapat dikatakan semakin tinggi upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun meningkatkan kepuasan pasien.

Persepsi pasien (Y_1) = 0,416,) menunjukkan nilai positif sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi persepsi pasien, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Jika variabel persepsi pasien konstan, ma-

ka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,416.

5. Uji Pengaruh Langsung

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji t pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan *pasien* RSUD Sogaten Madiun *seperti* tersebut pada tabel 16 di atas diketahui t_{hitung} sebesar 3,952 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian Hipotesis 1 yang berbunyi: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun terbukti kebenarannya.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Pasien

Hasil analisis diperoleh t_{hitung} sebesar 9,998 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien. Dengan demikian hipotesis 2 yang berbunyi: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun terbukti kebenarannya.

c. Pengaruh Persepsi Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis diperoleh t_{hitung} sebesar 3.455 dengan nilai probabi-

litas $0,000 < 0,05$ yang berarti persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian Hipotesis 3 yang berbunyi: Persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun terbukti kebenarannya.

6. Uji Pengaruh Tidak Langsung

Hasil analisis diperoleh koefisien pengaruh tidak langsung ($p_2 + (p_1 \times p_3)$) adalah sebesar 0,670 sedangkan koefisien pengaruh langsung (p_2) adalah sebesar 0,412. Dengan demikian dapat dibandingkan: koefisien pengaruh tidak langsung $0,670 >$ koefisien pengaruh langsung 0,412 Hasil tersebut disimpulkan bahwa persepsi pasien memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

6. Uji F

Hasil analisis diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 48,660 dengan p value ($0,000 < 0,05$; hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan sudah tepat memprediksi pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.

7. Koefisien Determinasi

Hasil analisis diperoleh adjusted R^2 adalah 0,501; artinya besaran pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan persepsi pasien terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 50,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Sogaten Madiun

Hipotesis 1 berbunyi: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota

Madiun. Hasil uji t pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Sogaten Madiun diketahui t_{hitung} sebesar 3,952 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa Adanya hubungan atau pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan juga diutarakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Tjiptono (2006:27) yang menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, responsive, keyakinan, empati dan wujud fisik terpenuhi. Temuan tersebut di atas sekaligus juga memperkuat dan mendukung Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspitasari dan Edris (2011), Kartikasari dan Dewanto (2014), Indrajaya (2015), Rejeki dkk (2015), Sutrisno (2015) dan Fitriani (2016) semuanya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap persepsi pasien.

Hipotesis 2 berbunyi: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun. Hasil analisis diketahui t_{hitung} sebesar 9,998 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi pasien. Temuan ini sejalan dengan teori dari Gronroos (2000) dalam Puspita (2009) mengatakan bahwa *image* suatu rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pasien memperoleh jasa tersebut. Pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut me-

rupakan sebuah fungsi dari dua dimensi kualitas yang telah dibagi oleh Gronroos menjadi dua dimensi yaitu *technical quality* (kualitas teknis) dan *functional quality* (kualitas fungsional).

Temuan dalam penelitian ini juga mendukung dan memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Rejeki dkk yang menyimpulkan adanya pengaruh persepsi pasien terhadap kepuasan pasien RSUD Mayjen HA. Thalib Kabupaten Kerinci. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap rumah sakit merupakan faktor utama pasien memperoleh kepuasan atas layanan rumah sakit.

3. Pengaruh persepsi pasien terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis 3 berbunyi: Persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis diketahui t_{hitung} sebesar 3.455 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ yang berarti persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat dari Abizar (1998:18) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi (*very satisfy*). Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti konsumen itu puas (*satisfy*).

Temuan dalam penelitian ini juga mendukung dan memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kartikasari dan Dewanto (2014), Indrajaya (2015), Rejeki dkk (2015), Sutrisno (2015) dan Fitriani (2016)

semuanya menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

4. Peran Persepsi pasien dalam memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Hipotesis 4 berbunyi Persepsi pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji pengaruh tidak langsung diketahui bahwa koefisien pengaruh tidak langsung ($p_2 + (p_1 \times p_3)$) adalah sebesar 0,670 sedangkan koefisien pengaruh langsung (p_2) adalah sebesar 0,412. Dengan demikian jika dibandingkan: koefisien pengaruh tidak langsung $0,670 >$ daripada koefisien pengaruh langsung 0,412. Hasil tersebut disimpulkan bahwa persepsi pasien memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, namun untuk mengetahui seberapa besar signifikansi variable persepsi pasien dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, perlu dilakukan uji Sobel (*Sobel Test*).

Dalam uji tes Sobel diperoleh nilai t_{hitung} (2,8386) $>$ t_{tabel} (1,96) maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,670 signifikan yang berarti persepsi pasien signifikan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sogaten Madiun, sehingga hipotesis ke empat yang berbunyi Persepsi pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Sogaten Madiun terbukti kebenarannya.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Rawat Inap yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas

pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sogaten Kota Madiun berpengaruh secara positif terhadap persepsi pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin baik pula persepsi pasien. Persepsi pasien berpengaruh signifikan terhadap tingkat

kepuasan pasien, artinya semakin baik persepsi pasien maka semakin baik pula kepuasan pasien. Persepsi pasien memediasi signifikan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, artinya persepsi pasien memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar, 1998. *Komunikasi Organisasi*. Depdikbud Dikjen Dikti P2LPTK. Jakarta.
- Aditama, TY. 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* ed. 2. Indonesian University Pers. Jakarta.
- Albrecht and Zemke E.Locke., 2005: *Esensi Kepemimpinan, Empat Kunci untuk Memimpin dengan Penuh Keberhasilan*. Spektrum-Mitra Utama. Jakarta.
- Anderson & Lehman. 2004. *Patient Satisfaction With Nursing Communication (Therapeutic Communication) on adult medical surgical wars at Prof. DR. Margono Soekaharjo Hospital Purwokerto*. Central Java Indonesia. Keperawatan, Soedirman, 01.
- Ánker, Henry, 2002, *Customer Behavior and Marketing Action*, Kent Publishing Company, Massachusetts.
- Angsar, D, 2004, *Kuliah Dasar "Hipertensi Dalam Kehamilan"* Edisi II, Airlangga Press. Surabaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Dalam Praktek*. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Atkinson dan Hilgard. 1991. *Pengantar Psikologi*. Edisi Delapan. Erlangga. Jakarta.
- Azwar, Safrudin, 2005, *Validitas dan Reliabilitas*.: Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Bateman and Zeithaml, 2009, *Basic Knowledge of Psychology of Industrial and Organization*.: Harvard University. USA.
- Budiharto, 2010. *Pengantar Ilmu Perilaku Konsumen*. EGC. Jakarta.
- Djarwanto Ps. 2003. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Edisi kedua, Liberty Yogyakarta.
- Elbany, A. 2009. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien Restoran Pujasega Garut Jawa Barat*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. IPB.
- Gary A. Yukl. 2010, *Leadership in Organization*, Prestice Hall Inc, Englewood Cliffs, New York.
- Ghozali, Imam. 2007, *Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, BP Undip, Semarang
- Gronross, Harold dan Wilrich Hesinz, 2000, *Essential of Management 5 Th ed Singapore Mc. Graw, Hill International*.
- Gujarati, Damodar. 2010, *Dasar Dasar Ekonometrika*, alih bahasa: Sumarno Zain, Erlangga. Jakarta.
- Hardani, 2013. *Aplikasi Manajemen Pemasaran dalam pengembangan Strategi Pemasaran Rumah Sakit*, Jurnal Ekonomi: Manajemen Pemasaran, Vol 1. No. 2. April 2013, pp 53-62.
- Hartono. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Indrajaya, 2015, *Pengaruh kualitas pelayanan dengan pemediasi persepsi pasien terhadap terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung a-RSCM Jakarta*.

- Jurnal Ilmiah Manajemen bagi Dosen Tetap pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bandung.
- Jasfar, Farida. 2005, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Juanim M. Djauhari, 2007, *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Buku I dan buku II (2009), Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Kartikasari, Dwi dan Aryo Dewanto, 2014, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pasien dengan Pemediasi Kepercayaan pasien di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Universitas Brawijaya Malang.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2003, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan Jaka Wasana, Jilid I, Edisi Kesembilan, Erlangga, Jakarta.
- Likert J P, 2002, *Essentials of Psychoanalogical Testing and the Estimation of the Reliability of Rating*, *Psychometrika*, 2002, 40: 557-561
- Loekito, P.H.P.R, & Kuncoro T, 2000. *Analisis Perencanaan Strategi Pemasaran Berdasarkan Pendapat Pasien di Klinik 24 jam Afiat Semarang*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.03/No.03/200, hal 121-129.
- Nursalam. 2009. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, edisi 2, Salemba Medika. Jakarta.
- Parasuraman et al, 2001, *Manajemen sumber daya manusia*, edisi 3, Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- Pratiwi, Siska dan Susanto, 2016, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui citra rumah sakit sebagai intervening terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Puspitasari, Mei Gawati dan Mochamad Edris. 2011, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati", *Jurnal Analisis Manajemen*. Vol. 5 No. 2. Hal. 36-48.
- Rakhmat, Jalaludin. 1993. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Karya, Bandung.
- Rejeki, Suci Sri, Yessi Elsandra dan Yulihar Mukhtar , 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien terhadap Kepuasan Pasien dengan Citra Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening (Studi pada RSUD. Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci)*, Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Sabri, M. Alisuf. 1993, *Pengantar Psikologi umum dan Perkembangannya*, Pedoman Ilmu Jaya. Jakarta.
- Supriyanto, S. 2008. *Evaluasi Bidang Kesehatan*. Brata Jaya. Surabaya.
- Sugiyono, 2010. *Statistika untuk Penelitian*, Edisi kelima. Alfabeta, Bandung
- Swansburg, Russell. C. 2009. *Pengembangan Staf Keperawatan, Suatu Komponen Sumber Daya Manusia*, Alih bahasa Agung Waluyo, Yasmin Asih, Editor Edisi Bahasa Indonesia, Monica Ester. EGC. Jakarta
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2006. *Total Quality Management* Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
-, 2007, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi. Yogyakarta.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Produktivitas*: Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2006, *Manajemen Kualitas produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.