



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh2201>**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap Di RSUD Dewi Sartika Kendari**^KRanda Wulaisfan¹, Yulianti Fauziah¹¹Politeknik Bina Husada Kendari, Program Studi D-III Farmasi
Email Penulis Korespondensi (^K): randa.laugidemara@gmail.com
No Telepon Penulis Korespondensi (^K): 085397083652

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan. Juga semakin meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi maksimal yang mencerminkan kualitas pelayanan terbaik meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari. Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif yang dianalisa dengan analisis jalur (*path analysis*). Sampel yang digunakan sebagai responden sebanyak 83 responden diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variable intervening.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas, kepuasan, rumah sakit

PUBLISHED BY :Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia**Address :**Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.**Email :**jurnal.woh@gmail.com, jurnalwoh.fkm@umi.ac.id**Phone :**

+62 85255997212

Article history :

Received 09 September 2018

Received in revised form 20 February 2019

Accepted 23 February 2019

Available online 25 April 2019

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Health services in hospitals generally include services, where services focus on the performance of service providers. Also the increasing number of hospitals in Indonesia, both those managed by the government and the private sector, require hospitals to provide a level of care, professionalism and maximum competence that reflects the best quality of service to increase satisfaction and create patient loyalty. Patients will assess the quality of services starting from the first time they come, the service process, the costs incurred, until the patient returns home. If the service that is felt is not as expected, the patient is not satisfied and eventually will not be loyal to the hospital. This study aims to determine the effect of service quality on patient loyalty with patient satisfaction as mediating inpatients at Dewi Sartika General Hospital Kendari. The method of this research is carried out with a descriptive approach which is analyzed by path analysis (path analysis). The sample used as respondents as many as 83 respondents were taken using purposive sampling technique. The results of the study show that service quality can significantly influence the loyalty of patients with patient satisfaction as a variable intervening.

Keywords : Service quality, loyalty, satisfaction, hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitik beratkan pada kinerja pemberi pelayanan. Bisnis rumah sakit merupakan usaha jasa yang memiliki karakter kontak tingkat tinggi dalam proses pelayanan bahkan perlu perlakuan khusus yang diberikan oleh petugas kepada pasiennya. Pasien tidak dapat menilai hasil dari pelayanan jasa rumah sakit sebelum merasakan sendiri pelayanan yang diterimanya. Keterlibatan penuh petugas dalam menyampaikan jasa kesehatan memungkinkan penilaian yang berbeda bagi setiap pasien. Pasien akan menilai kualitas layanan mulai dari pertama kali datang, proses pelayanan, biaya yang dikeluarkan, sampai pasien tersebut pulang. Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit. Namun jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit. Proses pelayanan di rumah sakit memiliki resiko yang dapat berakibat fatal bagi penerima jasa layanan rumah sakit, sehingga pelayanan di rumah sakit selain memperhatikan kepuasan juga perlu memperhatikan faktor keamanan pasien. Untuk menjamin keamanan atau keselamatan pasien setiap rumah sakit menerapkan standar prosedur yang mengutamakan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pasien berobat ke rumah sakit adalah untuk mencari kesembuhan atas masalah kesehatan yang dihadapinya.

Berdasarkan UU Pasal 49 No 36 tahun 2009 tentang kesehatan disebutkan bahwa pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat bertanggung jawab atas penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan non diskriminatif, sehingga menurut UU Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa dimana pelayanannya merupakan tolok ukur penilaian kinerja. Salah satu tolok ukurnya adalah kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien

dari sebuah rumah sakit, oleh sebab itu sudah menjadi kewajiban pihak manajemen rumah sakit untuk menjaga hubungan baik dengan pasien untuk menciptakan sebuah nilai kepuasan yang maksimal.

Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik, karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan.¹

Kualitas layanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan yang pada gilirannya perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila suatu perusahaan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan.²

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan.³

Upaya pemberi jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka membentuk kepercayaan, citra positif, dan memberikan kepuasan kepada pasien. Muara akhir dari upaya pelayanan yang berkualitas adalah terciptanya loyalitas. Dalam lingkungan bisnis rumah sakit loyalitas yang diharapkan adanya *good word of mouth*. Komunikasi ini pelanggan akan menyampaikan hal-hal yang baik kepada orang lain dan merekomendasikan kepada calon pelanggan lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Kualitas layanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Yarsi Pontianak.⁴

Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang ada di kota kendari dan berada bawah naungan Yayasan Widya Ananda Nugraha Kendari. Rumah Sakit ini berkategori Rumah Sakit tipe D yang memiliki fasilitas pelayanan medis berupa Instalasi Gawat Darurat (IGD), poliklinik, instalasi rawat inap, kamar operasi dan HCU serta memiliki fasilitas pelayanan penunjang medis dan pelayanan non medis.

Tahun 2014 jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika ini berjumlah 1484 pasien. Setelah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan pada tahun 2015 jumlah pasien Rumah Sakit Umum Dewi Sartika meningkat menjadi 4268 pasien. Pada tahun 2016 jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika sebanyak 5903 pasien, dan Tahun 2017 jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Dewi Sartika sebanyak 6035 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari.⁵

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode deskriptif kausalitas dengan menggambarkan kondisi sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh saat penelitian pada Rumah Sakit Dewi Sartika Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang sedang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dewi Sartika pada bulan Mei-Juli 2018, adapun Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 83 orang pasien rawat inap dengan Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* kepada pasien yang sedang menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Dewi Sartika Kendari dengan kriteria sebagai berikut : Pasien dalam keadaan sadar, Pasien/keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner, Pasien BPJS, Pasien yang berusia 18 - 65 tahun, Pendidikan terakhir pasien minimal SMA, Pasien telah menjalani perawatan rawat inap minimal 2 x 24 jam dengan asumsi pasien dalam kurun waktu tersebut telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan pelayanan lainnya hingga pasien tersebut melakukan rawat inap.

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dengan 3 variabel yaitu Variabel independent/kualitas pelayanan(X), variabel intervening/ kepuasan pasien(Y), dan variabel dependent/ loyalitas pasien(Z). Pengukuran variabel penelitian yang digunakan adalah pengembangan instrumen penelitian karena akan lebih ditekankan pada skala sikap di antaranya adalah: “skala Likert (*Likert Scale*), “merupakan Skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial termasuk bidang bisnis”. Alternatif jawaban dan pemberian skor dalam skala likert yaitu: Sangat setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Kurang Setuju (2), Tidak setuju (1). Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, secara kualitatif data-data diperoleh dengan melihat jawaban dari responden melalui kuisisioner yang telah disebarkan, kemudian jawaban dikelompokkan menurut kriteria yang ada, hasil dari masing-masing jawaban dijumlahkan dan dikumpulkan dalam suatu tabel untuk dianalisis secara kuantitatif. Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa jalur (*path analysis*). Perhitungan jalur dengan menggunakan *software* SPSS versi 18.0 melalui analisis regresi secara parsial dimana koefisien jalurnya adalah merupakan koefisien regresi yang distandarisasi (*standardized coefficients beta*) untuk pengaruh langsungnya, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah perkalian antara koefisien jalur dari jalur yang dilalui setiap persamaan dan pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dengan seluruh pengaruh tidak langsung.⁶

HASIL

Uji distribusi skor dilakukan untuk mengubah data penelitian yang berupa data kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya yaitu uji statistik (analisis jalur) dengan menggunakan skala likert. Uji distribusi skor dilakukan dengan memasukkan hasil dari jawaban atas kuesioner pada pernyataan sesuai dengan hasil uji instrument.

Hasil uji Validitas, uji Reliabilitas dan uji analisis jalur di rumah sakit dewi sartika sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil *Try Out* Validitas Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari

No Item	Nilai Validitas			R Tabel	Keterangan
	X	Y	Z		
1	0,481	0,503	0,801	0,1818	Valid
2	0,520	0,730	0,818	0,1818	Valid
3	0,502	0,499	0,751	0,1818	Valid
4	0,466	0,744	0,643	0,1818	Valid
5	0,597	0,722		0,1818	Valid
6	0,619	0,759		0,1818	Valid
7	0,510			0,1818	Valid
8	0,480			0,1818	Valid
9	0,328			0,1818	Valid
10	0,421			0,1818	Valid
11	0,468			0,1818	Valid
12	0,633			0,1818	Valid
13	0,621			0,1818	Valid
14	0,388			0,1818	Valid
15	0,442			0,1818	Valid
16	0,486			0,1818	Valid
17	0,616			0,1818	Valid
18	0,616			0,1818	Valid
19	0,426			0,1818	Valid
20	0,597			0,1818	Valid
21	0,555			0,1818	Valid
22	0,331			0,1818	Valid
23	0,372			0,1818	Valid

Sumber : Data Primer, 2018

Untuk pengujian validitas Dapat dikatakan valid jika nilai R Tabel pada $DF=N-2$ dan probabilitas 0,05 nilai DF dalam data yang diberikan adalah jumlah responden $(83)-2=81$. Nilai R Tabel pada DF 81 probabilitas 0, 05 adalah $> 0,1818$.

Tabel 2. Hasil *Try Out* Reliabilitas Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari

Variabel	Reliability coefficients	R- Alpha	R- Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	23 Item	0,897	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	6 item	0,864	0,60	Reliabel
Loyalitas Pasien (Z)	4 item	0,886	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, 2018

Untuk pengujian reliabilitas dapat dikatakan reliabel jika masing-masing variabel memiliki AlphaCronbach $> 0,60$.⁷

Tabel 3. Koefisien Hasil Analisis Jalur Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari

Variabel	Hasil			Keterangan
	t	Beta	Signifikansi	
Kualitas Pelayanan (X) ↘ Kepuasan Pasien (Y)	6,456	0,583	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X) ↘ Loyalitas Pasien(Z)	1,634	0,164	0,106	Tidak Signifikan
Kepuasan Pasien (Y) ↘ Loyalitas Pasien (Z)	5,733	0,575	0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer, 2018

Untuk pengujian Analisis jalur dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan jika nilai probabilitas $< 0,05$.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari, dimana dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai kontribusi atau sumbangan pengaruh sebesar 0,583 atau 58,3%. Hal ini berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada 83 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari yang menjadi responden, sedangkan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y). Hipotesis ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari memang berorientasi kepada pasien salah satunya dengan cara memberikan lebih dari harapan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif signifikan secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Haji Makassar. Artinya semakin baik kualitas pelayanan sebuah Rumah Sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.⁸

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari, dimana dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai kontribusi atau sumbangan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) sebesar 0,164 atau 16,4%. Hal ini berdasarkan pertanyaan yang diajukan kepada 83 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari yang menjadi responden, sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) diperoleh sebesar $0,106 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z). Hipotesis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien. Hal ini dapat

disebabkan karena tampilan fisik Rumah Sakit Umum Dewi Sartika yang kurang menarik dan fasilitas Rumah Sakit yang kurang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Hal ini disebabkan oleh penampilan fisik Rumah Sakit yang kurang modern dan kurang menarik.⁹

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis jalur dan pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kepuasan pasien (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (Z) di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari. Dimana dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai kontribusi atau sumbangan pengaruh kepuasan pasien (Y) terhadap Loyalitas pasien (Z) sebesar 0,575 atau 57,5%. Hal ini berdasarkan yang diajukan kepada 83 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari yang menjadi responden, sedangkan nilai signifikansi Kepuasan pasien (Y) terhadap loyalitas pasien (Z) diperoleh sebesar $0,000 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Kepuasan pasien (Y) terhadap loyalitas pasien (Z). Hipotesis ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari mampu memberikan tingkat kepuasan kepada pasien sehingga pasien menjadi loyal untuk datang kembali ke Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari jika mengalami masalah kesehatan, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang menyatakan bahwa Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada Karanganyar.¹⁰

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menjelaskan bahwa kepuasan pasien (Y) dapat menjadi variabel *intervening* antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Z) di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari terbukti kebenarannya. Dimana dari hasil analisis tersebut diketahui pengaruh langsung yang diberikan kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Z) sebesar 0,164. Sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X) melalui kepuasan pasien (Y) terhadap loyalitas (Z) adalah perkalian antara nilai beta X terhadap Y dengan nilai beta Y terhadap Z yaitu : $0,583 \times 0,575 = 0,335$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,164 + 0,335 = 0,499$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,164 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,335 yang berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas (Z) melalui kepuasan pasien (Y). Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan pasien, pasien akan merasa puas karena mendapatkan layanan lebih dari harapan mereka akan membentuk sikap loyal terhadap Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar. juga menyatakan hal yang tidak jauh berbeda yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara tidak

langsung melalui kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan akan menciptakan pelanggan yang loyal.^{9,10}

Penerapan yang harus diperhatikan dari hasil penelitian ini yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit Dewi Sartika Kendari untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitasnya perlu didukung oleh strategi meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitasnya perlu didukung oleh peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dengan tingkat kualitas yang tinggi. Bertambah kualitas pelayanan menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit maupun tenaga kesehatan semakin meningkat hal ini disebabkan semua dimensi kualitas sebagai wujud dari kualitas layanan.

Persaingan semakin ketat industri rumah sakit sekarang ini, maka kepuasan pasien menjadi prioritas utama dimana harapan pasien serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan rumah sakit haruslah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Dengan meningkatkan kepuasan pasien sehingga terbentuk loyalitas yang kuat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas layanan memberikan pengaruh secara tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dan kualitas layanan dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variable intervening.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Kementerian Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan yang telah memberikan dana penelitian dosen pemula tahun anggaran 2018
2. Kampus Politeknik Bina Husada kendari dan Rumah Sakit Dewi sartika Kendari

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Yvonne, S. d. A. The relationship of business process capabilities and internal service quality to healthcare service quality, patient satisfaction, and behavioral intentions, and its relationship to business performance. *Disertasi, Nova Southeastern University: Proquest Information and Learning Company* (2002).
- 2 Gregorious, T. d. Service, Quality & Satisfaction. *Yogyakarta: Penerbit Andi* (2005).
- 3 Ali, H. d. Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. *Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)* (2013).

- 4 Suryaningrat, D. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, vol. 3(1), hlm. 115–124 (2018).
- 5 Junaid, N. T. W. d. H. Analisis Unit Cost Pelayanan Rawat Inap Postpartum Di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Dengan Menggunakan Metode Activity Based Costing (ABC) System. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, vol. 2, hlm. 1–12 (2017).
- 6 Supriyanto. Metodologi Riset Bisnis. *Jakarta: PT. Indeks* (2009).
- 7 Janti, S. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, hlm. A155–A16 (2014).
- 8 Razak, Y. d. A. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, vol. 11, hlm. 429–433 (2017).
- 9 As'ad, A. S. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 11, no. 66, hlm. 399–406 (2013).
- 10 Randa, W. Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar. *Tesis, Universitas Setia Budi, Surakarta* (2014).