
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Kanjuruhan Kepanjen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening

Oleh:

Bagus Tuhi Hidayat*)

Bagusindah22@gmail.com

Rois Arifin**)

Mohammad Hufon***)

ABSTRACT

The objectives of this study are 1) to know and analyze the impact of services quality to patient loyalty of hospital in region unit of Kanjuruhan Kepanjen. 2) To know and analyze the impact of services quality to patient satisfaction in the hospital as the intervening variable. 3) To know and analyze the impact of patient satisfaction to patient loyalty in the hospital. This is quantitative research and using survey to collect the data. The samples are taken by using purposive sampling with total 82 respondents.

The result of this study showed that: 1) The services quality took effect positively and significantly to patient loyalty in the hospital of Kanjuruhan Kepanjen region unit. 2) The positive and significant quality was taken effect to the patient satisfaction in the hospital. 3) The patient satisfaction was taken effect positively and significantly to patient loyalty in the hospital.

Keywords: *Services Quality, Patient Satisfaction, and Patient Loyalty*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berkembangnya zaman membawa pengaruh yang sangat besar di dalam kehidupan dan status sosial. Dengan peningkatan pendapatan dan status sosial pada setiap orang pada saat ini, menyebabkan tuntutan dari masyarakat akan kualitas pelayanan juga ikut meningkat.

Mendapatkan layanan jasa kesehatan yang layak merupakan suatu kebutuhan bagi semua orang. Setiap orang ingin di layani, di hargai dan ingin memperoleh posisi yang sama di mata orang-orang. Namun pada kenyataannya terdapat hal yang berbeda dalam upaya pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Ada banyak kejadian yang menggambarkan betapa jeleknya citra pelayanan kesehatan di negara ini.

Sebagai salah satu penyedia jasa layanan kesehatan, Rumah Sakit merupakan bagian dari penyedia jasa layanan kesehatan yang sangat dibutuhkan dalam mewujudkan kesehatan yang baik di negara ini. Organisasi layanan jasa kesehatan yaitu Rumah Sakit memiliki struktur dan karakteristik yang sangat serius. Rumah sakit umum dan rumah sakit pemerintah adalah penyedia jasa layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan untuk semua jenis penyakit dari bersifat ringan sampai dengan sub spesialis, yang mana penyedia jasa kesehatan tersebut dikelola dan dioperasikan oleh dinas kesehatan, pemerintah di masing-masing daerah dan badan usaha milik negara, yang mana terdiri dari rumah sakit kelas A, rumah sakit kelas B, rumah sakit kelas C dan rumah sakit kelas D.

Menurut pasal 28 H, ayat 1 perubahan Undang – Undang Dasar 1945 telah dijelaskan bahwa setiap orang memiliki haknya untuk mendapatkan pelayanan jasa kesehatan, serta dalam pasal 34 ayat (3) menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas tersedianya fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang baik.

Menurut pendapat (Assauri, 2003:25) Memberikan pelayanan yang baik kepada pasien adalah permintaan dari penyedia layanan kesehatan. Sudah dapat dipastikan bahwa orang yang membutuhkan layanan jasa kesehatan akan mencari penyedia jasa layanan kesehatan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada dirinya.

Jadi konsep berorientasi pada pasien diperlukan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pasien. Membangun hubungan dan melakukan penelitian terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit sama dengan apa yang diinginkan oleh pasien, untuk mencapainya perlu diadakan evaluasi dari pasiennya.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruhnya antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen)?
2. Apakah ada pengaruhnya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen) sebagai variabel *intervening*?
3. Apakah ada pengaruhnya antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan Kepanjen)

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen.

2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen sebagai variabel intervening.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen

Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen), diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan agar lebih memahami perilaku pasien dan juga dapat dijadikan pertimbangan untuk memberikan pelayanan lebih baik ke depan nya.
2. Sebagai alat untuk dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan langsung.
3. Dapat digunakan sebagai dasar penelitian berikutnya dengan materi dan objek yang berhubungan dengan judul penelitian yang sama.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu layanan yang dilakukan seseorang, se kelompok atau organisasi yang memberikan kepuasan bagi pasien yang mana hasil akhirnya kepuasan tersebut akan menimbulkan sebuah loyalitas pasien kepada seseorang, se kelompok atau organisasi yang memberikan suatu layanan. Kualitas layanan yang ada di dalam rumah sakit adalah suatu produk dari rumah sakit atau penyedia jasa kesehatan yang mana terdiri dari berbagai struktur yang sangat rumit

Variabel yang digunakan untuk mewujudkan kualitas pelayanan jasa kesehatan meliputi:

1. Faktor Sumber Daya Manusia : pemberi jasa layanan secara langsung (administrator dan tidak langsung (pemilik).
2. Faktor Fisik : bangunan dan sarana dan prasarana di rumah sakit.
3. Faktor Manajemen : Standar operasional yang digunakan oleh rumah sakit

Menurut Zeithaml, Dkk dalam Pasolong (2007 : 135), ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. Kehandalan (*Reliability*)
2. Keberwujudan (*Tangibles*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Kepuasan Pasien

Pendapat Hill, Brierley & MacDougall (Tjiptono, 2008: 169) “Kepuasan sebagai ukuran kinerja ‘Produk Total’ sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pasien (*customer requirements*)”. Pendapat ini sama dengan Kotler dkk yang menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia bayangkan dibandingkan dengan harapannya”. Oleh sebab itu kepuasan atau ketidakpuasan adalah hasil akhir dari harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan dari setiap pasien bukan merupakan suatu hal yang mudah. Menurut pendapat Lupiyoadi (2001:158) bahwa pasien dalam menilai kepuasan terhadap jasa layanan yang diterima dan dirasakan mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

1. Kualitas produk atau jasa
2. Kualitas pelayanan
3. Faktor emosional
4. Harga
5. Biaya

Menurut Tjiptono (2007:102) ada beberapa manfaat jika kepuasan pasien tercipta diantaranya adalah:

1. Memiliki hubungan yang harmonis antara pasien dan rumah sakit.
2. Memberikan landasan yang baik bagi pembelian ulang.
3. Loyalitas pasien akan meningkat.
4. Memangkas biaya promosi karena sudah di sebar luaskan oleh pasien yang telah berkunjung ke rumah sakit.

Selain itu, Tjiptono (2009:137) menyampaikan bahwa prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pasien adalah *“doing best what matters most customers”* yaitu melakukan apa yang terbaik dan aspek terpenting bagi pasien. Terdapat empat cara yang dilakukan untuk menilai kepuasan pasien yaitu sistem keluhan dan saran, Ghost Shopping, Lost Customer Analysis, Survey Kepuasan Konsumen.

Loyalitas Pasien

Menurut Griffin (2005:28), “Pasien yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapa pun yang mereka kenal”. Dapat dikatakan bahwa loyalitas pasien adalah suatu sikap setia yang dimiliki oleh pasien setelah merasakan atas suatu pelayanan yang diimplementasikan dalam suatu sikap atau tingkah laku yang mana selalu menggunakan jasa pelayanan tersebut dan mencerminkan adanya ikatan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien.

Menurut (Tjiptono, 2004:127) Terdapat beberapa manfaat yang utama berkaitan dengan loyalitas pasien diantaranya:

1. Loyalitas akan meningkatkan pembelian pasien
2. Loyalitas pasien menurunkan biaya promosi
3. Loyalitas pasien meningkatkan komunikasi
4. Retensi karyawan

Sedangkan menurut Griffin (2005:31) ada beberapa kriteria pasien yang memiliki loyalitas tinggi meliputi:

1. Jumlah waktu berkunjung yang tinggi.
2. Konsisten atau tidak gampang beralih ke rumah sakit lain.
3. Melakukan promosi atau merekomendasikan teman atau keluarga..
4. Memberikan kritik dan saran atas apa yang dirasakan.

Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik dan bagus memberikan hasil kepuasan yang baik pula serta dapat meningkatkan pembelian ulang yang lebih sering. Ada beberapa elemen dari kualitas pelayanan antara lain kualitas pelayanan meliputi usaha mencapai atau melebihi harapan pasien. Kualitas pelayanan mencakup jasa atau produk, manusia, proses dan lingkungan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan yaitu kualitas yang di lakukan atau dikerjakan secara bagus dan baik akan memberikan hasil yang baik pula kepada pasien atau pasien yaitu kepuasan pasien yang menjadi keinginan atau harapan dari setiap rumah sakit. Pada hakikatnya kepuasan yang dirasakan pasien dan ketidakpuasan yang dirasakan pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan berdampak pada sikap atau tindakan selanjutnya yaitu apabila kepuasan yang dirasakan pasien maka pasien akan menjalankan pemeriksaan ulang dan akan menginap kembali ketika pasien sedang mengalami masalah dengan kesehatan hal ini merupakan peluang yang besar bagi rumah sakit agar pasien tersebut terus loyal terhadap rumah sakit. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas akan kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat dilihat dari sikap atau tindakannya yaitu tidak akan menggunakan jasa kesehatan itu lagi atau bisa juga melaporkan ke polisi atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pengoperasian rumah sakit atau penyalahgunaan jasa diantaranya keteledoran dokter seperti kasus malpraktek.

2. Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien

Pasien yang merasa puas akan suatu pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh yang sangat besar. Loyalitas pasien atas barang atau jasa akan meningkat. Jika kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit baik maka akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit karena pasien akan loyal dan selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Pendapat dari Lovelock (2011:338) “Loyalitas pasien yaitu kesediaan pasien untuk terus berlangganan pada sebuah rumah sakit dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan nya kepada pihak lain”.

Memiliki hubungan yang berlangsung lama dan terus menerus dapat tercapainya hubungan jangka panjang yaitu pasien akan enggan memilih atau membatasi dirinya atas tawaran yang dilakukan oleh rumah sakit lainnya. Serta akan memberikan rekomendasi nya kepada orang lain.

3. Hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

Pendapat Tjiptono (2011: 473) “Kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara rumah sakit dan pasien menjadi harmonis menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pasien serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan rumah sakit”. Hubungan yang

baik dengan pasien yang merupakan aset bagi rumah sakit, karena hal tersebut merupakan keuntungan atau manfaat bagi penyedia jasa kesehatan. Dikarenakan pasien yang merasa kecewa bisa menjadi bumerang bagi penyedia jasa kesehatan. Tidak hanya pindah dari rumah sakit tetapi juga akan menyebarkan ketidakpuasan nya kepada lingkungan sekitar. Hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggi atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit.

Hipotesis Penelitian

- H1:** Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen).
- H2:** Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen). sebagai variabel intervening.
- H3:** Kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini , jenis penelitian ini adalah *explanatory Research* (penelitian penjelasan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain kausal. *Explanatory Research* yaitu penelitian yang mempengaruhi antara variabel penelitian dan menguji Hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian *explanatory* , pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa wawancara, kuesioner ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang ada dalam rumah sakit.

Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini ditujukan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen (RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen) yang beralamat di Jalan Panji Panggungrejo No.100, Panarukan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai bulan Februari 2018 sampai Juli 2018.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pada Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen Kelas III yang berjumlah 435 pasien terhitung mulai bulan januari – maret 2018

Sampel Penelitian

Adapun dasar yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah dengan menggunakan rumus *Slovin* yang mana berjumlah 81,31 yang dibulatkan menjadi 82 responden dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

1. Uji instrumen : uji validitas dan uji reliabilitas
2. Uji normalitas
3. Analisis Jalur / *Path Analysis*
4. Pengujian Hipotesis : Uji t

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah “Kanjuruhan” Kepanjen merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lokasi Rumah Sakit Unit Daerah Kanjuruhan Kepanjen di Jl Panji Panggungrejo No.100, Panarukan, Kepanjen, Kabupaten Malang. Visi dari RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen mengacu pada visi dan misi Bupati Malang dan Wakil Bupati Malang periode 2016-2021 yaitu “Terwujudnya Kabupaten Malang yang MADEP MANTEB MANETEP” sedangkan misinya adalah Melakukan percepatan pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi guna meningkatkan indeks pembangunan manusia.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berdasarkan dari hasil uji validitas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya seluruh pernyataan yang dipergunakan dalam proses penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dinilai dari masing-masing poin penelitian yang memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan variabel-variabel yang digunakan dalam proses penelitian telah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ sehingga sangat layak untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam proses penelitian ini.

Uji Normalitas

Model 1

Pengujian normalitas data di tunjukkan untuk menguji apakah data yang digunakan penelitian ini meliputi variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Kepuasan (Y_1) menyebar normal atau tidak.

Dari uji normalitas model 1 dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas yang dapat dilihat dari Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,323 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal.

Model 2

Pengujian normalitas data di tunjukkan untuk menguji apakah data yang digunakan penelitian ini meliputi variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan (Y_1), dan Loyalitas Konsumen (Y_2) menyebar normal atau tidak.

Dari uji normalitas model 2 dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas yang dapat dilihat dari Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,144 yang mana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal.

Analisis Jalur / Path Analysis

Berdasarkan regresi model 1 diperoleh nilai beta variabel kualitas pelayanan sebesar 0,533 merupakan nilai kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y_1).

Berdasarkan regresi model 2 diperoleh nilai beta variabel kualitas pelayanan sebesar 0.527 merupakan nilai Kualitas pelayanan (X) terhadap Loyalitas pasien (Y_2). Dan nilai beta variabel kepuasan sebesar 0,296 merupakan nilai Kepuasan Pasien (Y_1) terhadap Loyalitas Pasien (Y_2).

Pengaruh kausal empiris antara variabel Kualitas Pelayanan (X), terhadap Kepuasan Pasien (Y_1) dapat dijelaskan melalui persamaan struktural 1 yaitu:

$$Y_1 = bX_1 + e_1$$

atau

$$Y_1 = 0,533X_1 + e_1$$

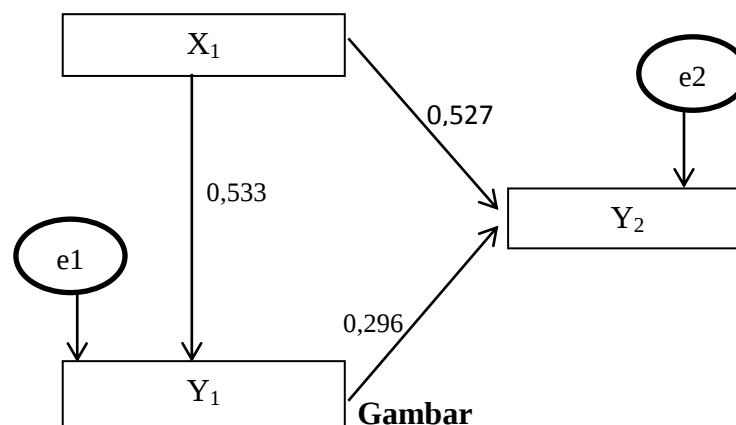
Pengaruh kausal empiris antara variabel (X) kualitas pelayanan, kualitas produk, (Y_1) kepuasan terhadap (Y_2) loyalitas konsumen dapat dijelaskan melalui persamaan struktural 2 yaitu:

$$Y_2 = bX_1 + Y_1 + e_2$$

atau

$$Y_2 = 0,527X_1 + 0,296Y_1 + e_2$$

Interpretasi dari hasil analisis jalur dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar
Model analisis jalur

Pengaruh langsung dan tidak langsung

Pada model analisis jalur, penelitian ini menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung variabel *exogenous* terhadap variabel endogenous.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien

Pengaruh langsung $= b_2$

$= 0,527$

Pengaruh tidak langsung $= b_1 \times b_3$

$= 0,533 \times 0,296$

$= 0,157768$

Total pengaruh koefisien jalur $= b_2 + (b_1 \times b_3)$

$= 0,527 + (0,533 \times 0,296)$

$= 0,684768$

Pengaruh langsung dan tidak langsung

Pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas konsumen (Y₂) sebesar 0,533 lebih kecil dari pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas konsumen (Y₂) melalui kepuasan (Y₁) sebesar 0, 0,684768.

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan t-uji pada variabel kualitas pelayanan (X₁) bernilai 0,000 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap kepuasan.

Model 2 Nilai signifikan t-uji pada variabel kualitas pelayanan (X₁) bernilai 0,000 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap Loyalitas konsumen (Y₂). Nilai signifikan t-uji pada variabel kepuasan (Y₁) sebesar 0,002 yaitu dibawah dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan dengan arah koefisien positif antara variabel Kepuasan (Y₁) terhadap Loyalitas konsumen(Y₂).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen.
3. Kepuasan pasien sebagai variabel intervening berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen.

Saran

Saran yang diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dokter, maupun perawat harus ditingkatkan kembali agar pasien yang sedang dirawat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang sedang dirawat. Dari pembahasan diketahui bahwa item kunjungan pasien ke rumah sakit menduduki peringkat terbawah hal ini diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan perbaikan pelayanan agar frekuensi pasien berobat ke rumah sakit meningkat. Di samping itu penampilan para karyawan medis maupun non medis dinilai kurang rapi oleh sebab itu dapat lebih ditingkatkan kembali penampilan semua karyawan medis maupun non medis. Diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap suatu kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pasien, menggunakan lebih dari satu kelas perawatan agar bisa membandingkan tingkat kepuasan dan loyalitas , dan peneliti selanjutnya diharapkan melakukan wawancara agar hasil penelitian lebih relevan dan sesuai dengan realita yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. (2003). *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction Dan Usahawan*. Jakarta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Praktik Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008), *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono , Fandy (2009). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.
- Umar, Husein. (2000). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.



e – Jurnal Riset Manajemen **PRODI MANAJEMEN**

Fakultas Ekonomi Unisma

website : www.fe.unisma.ac.id (email : e.jrm.feunisma@gmail.com)

Bagus Tuhu Hidayat*) : Merupakan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

Rois Arifin)** : Merupakan Dosen tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma

Mohammad Hufron*)** : Merupakan Dosen tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma