

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

TESIS



Disusun oleh:

YB. ARYA PRIMANTANA

13160002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS
BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Disusun oleh:

YB. Arya Primantana

13160002

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

TESIS

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

YB. Arya Primantana

13160002

Dalam ujian Tesis Program S2 Magister Manajemen
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen pada tanggal, 19 OCT 2018

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. **Dr. Perminas Pangeran, M. Si**

2. **Dr. Singgih Santoso, MM**

3. **Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**

Yogyakarta,

30 APR 2019

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Singgih Santoso, MM

Dr. Perminas Pangeran, S.E., M. Si., CSA

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

Adalah asli hasil karya saya, dan judul ini belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Perguruan Tinggi.

Apabila saya dengan sengaja atau tidak sengaja melakukan kebohongan atas hal tersebut diatas dan terbukti melanggar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan berupa pembatalan gelar akademik dan ijazah.

Yogyakarta, September 2018



Yang menyatakan,

YB. ARYA PRIMANTANA

13160002

MOTTO

**SEPERTI AIR
YANG SELALU MENUJU PADA KERENDAHAN**

©UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada;

1. Allah Yang Maha Segala yang adalah Sumber dari semua yang ada dan terjadi dalam hidup saya.
2. Seluruh keluarga dan kawan-kawanku, terimakasih atas doa, cinta, semangat, motivasi, kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan guna terselesainya tesis ini.
3. Bapak Singgih Santoso selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan menjadi sahabat dalam berdiskusi guna menyempurnakan penulisan tesis ini.
4. Seluruh teman-teman angkatan pertama Magister Manajemen UKDW yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan kuliah di MM UKDW.
5. Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar tentang kebersamaan.
6. Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian tesis saya ini.

KATA MUTIARA

(Mat 6:33-34)

Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya, maka semuanya

itu akan ditambahkan kepadamu.

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok

mempunyai kesusahannya sendiri.

Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.

©UKDW

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis hujukan kepada Tuhan Allah Bapa yang adalah Maha Segala, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmatNya sehingga Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai mediasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwani Yogyakarta”** dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan tesis ini banyak pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini, oleh karena itu dengan penuh kasih penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Bapak Singgih Santoso selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus hati memberikan waktu dan pengarahan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan tesis ini hingga penyusunan akhir tesis ini.
2. Bapak Perminas Pangeran Selaku Ketua Program Direktur Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana
3. Bapak Edy Nugroho,SE., M.Sc., yang selalu bersedia menjadi teman berdiskusi.
4. Bapak Andreas Eko Sukanto, SE., yang sudah memperkenalkan saya kepada kampus ini.
5. Seluruh keluargaku dan juga kawan-kawanku atas dorongan dan doa agar tesis ini dapat terselesaikan.
6. Segenap pimpinan dan seluruh civitas Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwani Yogyakarta yang sudah berkenan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian untuk tesis saya ini.

Yogyakarta, 13 September 2018

YB. Arya Primantana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN THESIS	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA MUTIARA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	09
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Jasa.....	12
2.2 Rumah Sakit.....	15

2.2.1 Pengertian Rumah Sakit.....	15
2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	16
2.3 Pasien	18
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.6 Loyalitas Pelanggan	23
2.7 Hubungan Kualitas Layanan Medis dengan Kepuasan Pasien	25
2.8 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien	27
2.9 Kerangka Pemikiran Teoretis	28
BAB III METODA PENELITIAN	32
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.1. Kuisisioner	32
3.2.2. Studi Pustaka	33
3.3. Metode Pengambilan Sampel	33
3.3.1. Populasi dan Sampel	33
3.3.2. Metode Sampling	34
3.3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Metode Analisa	35
3.4.1. Analisa Deskriptif	35
3.4.2. Analisa Kuantitatif	35
3.5. Definisi Operasional	36
3.6. Teknik Analisa	37

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.2. Analisa Prosentase	38
3.6.3. Uji Goodness-of-Fit	38
3.7. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	42
4.1. Data Deskriptif.....	42
4.2. Hasil Pengolahan Data	46
4.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.2.2. Hasil Kriteria Goodness-of-Fit	51
4.2.3. Hasil Uji Hipotesis	51
4.3. Pembahasan.....	54
4.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	55
4.3.2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien ...	57
4.3.3. Kepuasan Pasien Memediasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien/Pelanggan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.1.1 Kesimpulan Data Deskriptif	60
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis.....	60
5.2. Keterbatasan Penelitian	61
5.3. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Konsep Service Quality	36
Tabel 3.2 Ukuran Fit Model.....	40
Tabel 4.1 Profil Demografi Pasien	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.3 Hasil <i>Goodness-of-Fit</i> Model.....	51
Tabel 4.4 Nilai Probabilitas Antar Variabel	52
Tabel 4.5 Nilai <i>Direct</i> dan <i>Indirect effects</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoretis	29
Gambar 4.1 Model Gambar Awal Kerangka Model.....	47
Gambar 4.2 Gambar Konstruk Penelitian setelah validasi	49
Gambar 4.3 Konstruk Akhir Penelitian	50

©UKDW

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA

Abstrak

Saat ini banyak Rumah Sakit di Indonesia berupaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien dan variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 372 responden dengan menggunakan teknik purposive random sampling. Desain penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuisioner. Hasil observasi kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel bukti fisik, sedangkan variabel yang lain (kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan membentuk kepuasan pelanggan dan variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas.

Abstract

Currently, many hospitals in Indonesia are trying to increase the satisfaction and loyalty of patients who visit the hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality variable on ambulatory patient satisfaction variable and patient satisfaction variable to patient loyalty variable at Bethesda Lempuyangwangi General Hospital Yogyakarta. This study used a sample of 372 respondents using purposive random sampling technique. The design of this research is survey by using questionnaire. The results of the observations were then analyzed using the Structural Equation Model (SEM) method. The results showed that service quality variables (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) that had no significant effect on patient satisfaction variables were physical evidence variables, while other variables (reliability, responsiveness, assurance and empathy) had an influence significantly to variable patient satisfaction. Patient satisfaction variables significantly influence patient loyalty variables. These results indicate that the variables of service quality shape customer satisfaction and the variables of patient satisfaction have a significant effect on patient loyalty variables at the Bethesda Lempuyangwangi General Hospital Yogyakarta Outpatient Installation. Keywords: service quality, satisfaction and loyalty.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI
DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA

Abstrak

Saat ini banyak Rumah Sakit di Indonesia berupaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien dan variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 372 responden dengan menggunakan teknik purposive random sampling. Desain penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuisioner. Hasil observasi kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel bukti fisik, sedangkan variabel yang lain (kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan membentuk kepuasan pelanggan dan variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas.

Abstract

Currently, many hospitals in Indonesia are trying to increase the satisfaction and loyalty of patients who visit the hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality variable on ambulatory patient satisfaction variable and patient satisfaction variable to patient loyalty variable at Bethesda Lempuyangwangi General Hospital Yogyakarta. This study used a sample of 372 respondents using purposive random sampling technique. The design of this research is survey by using questionnaire. The results of the observations were then analyzed using the Structural Equation Model (SEM) method. The results showed that service quality variables (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) that had no significant effect on patient satisfaction variables were physical evidence variables, while other variables (reliability, responsiveness, assurance and empathy) had an influence significantly to variable patient satisfaction. Patient satisfaction variables significantly influence patient loyalty variables. These results indicate that the variables of service quality shape customer satisfaction and the variables of patient satisfaction have a significant effect on patient loyalty variables at the Bethesda Lempuyangwangi General Hospital Yogyakarta Outpatient Installation. Keywords: service quality, satisfaction and loyalty.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan di dalam usaha jasa pelayanan kesehatan semakin tajam, para pemasar jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dimilikinya untuk dapat tampil sebagai pemenang dalam persaingan usaha jasa pelayanan kesehatan. Usaha jasa pelayanan kesehatan semakin tipis perbedaannya dalam hal peralatan kesehatan dan perlengkapan penunjang kesehatan lainnya antara fasilitas kesehatan satu dengan fasilitas kesehatan lainnya atau rumah sakit satu dengan rumah sakit sekelas lainnya.

Jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu bidang jasa pelayanan yang harus mengedepankan kualitas pelayanan prima. Kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di usaha layanan jasa kesehatan fasilitas kesehatan (Rumah Sakit) adalah kualitas pelayanan prima yang diberikan Rumah Sakit kepada para pasiennya. Kualitas layanan jasa kesehatan yang memenuhi atau melampaui harapan pasien akan memberikan kepuasan dalam diri pasien terhadap kualitas jasa yang diterima pasien dari si pemberi layanan jasa dalam hal ini fasilitas kesehatan (Rumah Sakit).

Kesadaran terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien merupakan aspek yang penting dan vital bagi sebuah institusi layanan kesehatan untuk mendapatkan loyalitas pasien demi keberlangsungan dan keberlanjutan usaha bisnis layanan jasa kesehatan yang dijalankannya. Loyalitas pasien yang didapatkan oleh

sebuah intitusi bisnis adalah salah satu syarat yang dibutuhkan untuk memenangkan persaingan usaha dengan kompetitornya. Survive dan tidaknya fasilitas kesehatan dalam berkegiatan/berusaha ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan layanan kepada pasien-pasiennya, apakah dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya/ pasien yang memerlukan layanan kesehatan atau tidak. Kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan/ rumah sakit memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan konsumen dan nantinya kepuasan pasien/konsumen dapat menimbulkan loyalitas pasien/konsumen kepada fasilitas kesehatan/rumah sakit/perusahaan.

Dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat merupakan hal yang sebaiknya diperhatikan oleh setiap pelaku usaha sarana layanan kesehatan. Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Tjiptono (2007) mengemukakan jika kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan pasien bisa menjadi senjata andalan untuk dapat tampil sebagai pemenang dalam persaingan dengan fasilitas kesehatan lain, tetapi juga dapat menjadi penyebab sebaliknya dalam hal ini menjadi senjata bumerang yang bisa menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis saat ini yang semakin kompleks.

Taraf pengetahuan masyarakat yang membaik saat ini membuat konsumen menjadi lebih kritis terhadap jasa layanan kesehatan yang akan digunakannya.

Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, selain juga ada institusi lain seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di tiap wilayah, Balai Pengobatan, atau Klinik bersama. Rumah sakit, disebutkan dalam Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit menurut UU no 44/2009 merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.

Pengertian lain tentang Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Perkembangan dalam tingkat pendidikan masyarakat dan kemajuan teknologi saat ini menjadikan masyarakat lebih kritis dalam memilih layanan kesehatan. Kualitas pelayanan di sektor kesehatan merupakan isu yang penting (Gupta, 2008). Gupta (2008) juga menyatakan bahwa rumah sakit memiliki tanggung jawab yang besar sebagai penyedia layanan kesehatan yang harus mempertahankan kualitas pelayanan tingkat tinggi dan terus-menerus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya. Lebih lanjut Welch dalam Kotler (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan

mempertahankan kesetiaan konsumen dan benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global.

Pihak manajemen suatu Rumah Sakit dituntut untuk selalu melakukan perbaikan kualitas layanannya dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan dan harapan-harapan dari pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakitnya. Kemampuan merancang mekanisme pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang berobat di rumah sakitnya, perlu dilakukan oleh Rumah Sakit untuk memperoleh profitabilitas yang sesuai sehingga Rumah sakit dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan boleh menjadi pemimpin dalam persaingan yang ada di waktu sekarang ini. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan/pasien akan semakin tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Rumah Sakit akan berhasil dipercaya oleh pasien dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Ketika pasien telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara Rumah Sakit dan pasien, menciptakan keadaan yang baik bagi penggunaan ulang jasa pelayanan Rumah Sakit dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat

meningkatkan jumlah pasien pengguna jasa layanan kesehatan Rumah Sakit.

Kepuasan pelanggan/pasien terhadap Rumah Sakit/perusahaan jasa kesehatan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan/pasien terhadap suatu pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan dan keinginannya. Jika pelayanan di suatu Rumah Sakit (perusahaan jasa pelayanan di bidang kesehatan) tersebut jauh dalam kenyataannya berada dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

Perusahaan pada umumnya menginginkan pelanggan yang diciptakannya dapat dipertahankan selamanya. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategik, selain itu juga dapat dijadikan dasar bagi pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Dharmmesta, 1999). Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu jasa/produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha (Olson, 2009). Sedangkan Griffin (2007) berpendapat bahwa seseorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.

Sekali lagi, dimensi dari kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service quality*) dalam *Delivering Quality Service* terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah faktor penting yang sangat

berarti untuk meningkatkan penggunaan layanan yang berulang, baik bagi pengguna layanan baru (*new customer*) maupun bagi pelanggan lama (*retention customer*).

Rumah sakit-rumah sakit baru yang bermunculan di propinsi DIY saat ini semakin menyemarakkan persaingan sehat antar rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah propinsi DIY dan sekitarnya. Setiap rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Propinsi DIY berupaya memenuhi harapan masyarakat. Rumah sakit-rumah sakit juga berbenah diri dan semakin melengkapi fasilitas kesehatan sesuai perkembangan teknologi yang semakin maju.

Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi adalah salah satu rumah sakit swasta di DIY yang berada di tengah kondisi meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan terbaik dan banyaknya sarana pelayanan kesehatan baru yang muncul dengan tawaran pelayanan kesehatan yang didukung oleh fasilitas dengan teknologi terkini adalah sebuah tantangan yang wajib dimenangkan oleh Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi dalam bersaing dengan rumah sakit lainnya di Yogyakarta. Semakin banyaknya jumlah rumah sakit yang ada di kota Yogyakarta akan memberikan banyak pilihan pada masyarakat, dengan demikian Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi mempunyai tantangan yang cukup besar untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat, sehingga menjadi pertimbangan untuk menjadi pilihan, sesuai visi Rumah Sakit

Umum Bethesda Lempuyangwangi yaitu, “Menjadi Rumah Sakit terpercaya, profesional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat.”.

Bagi Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi, yang merupakan salah satu rumah sakit umum di DIY dengan kebijakan mutu “Memberikan layanan yang Cepat, Tepat, Komunikatif, dan Terpadu sesuai dengan standar mutu, sehingga menghasilkan pelanggan yang puas dan setia”, maka penting bagi rumah sakit untuk mendapatkan data penilaian kualitas layanannya dari pelanggannya sehingga peningkatan pelayanan dan upaya perbaikan yang dilakukan menjadi sesuai dengan harapan pelanggan.

Setiap rumah sakit berupaya untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memuaskan pengguna layanan di rumah sakitnya. Suatu rumah sakit dapat dikatakan telah memberikan layanan kesehatan yang memuaskan jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggannya, seperti halnya uraian Kotler & Keller (2009) mengenai kualitas produk dan jasa. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan di rumah sakit saat ini dimudahkan dengan berbagai pilihan pembiayaan kesehatan dari asuransi kesehatan, selain sebagian masyarakat yang masih menggunakan pembayaran secara tunai atau sering disebut *out of pocket*. Pasien yang menggunakan layanan pembiayaan dari perusahaan asuransi merupakan suatu pasar (*market*) tersendiri bagi rumah sakit, dan saat ini *market* tersebut semakin meningkat jumlahnya, termasuk juga di Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi.

Rumah sakit semakin bereksperimen dengan inovasi di tempat kerja yang dirancang untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien, menurunkan biaya finansial dan mempertahankan staff (Avgar, Givan, dan Liu, 2011). Persaingan antara pusat layanan kesehatan tergantung pada kepuasan pasien, yang dihasilkan dari upaya merespon penilaian dan kebutuhan pasien, peningkatan layanan kesehatan berkelanjutan dan relasi dokter dengan pasien secara umum (Zineldin, 2006). Dengan demikian tantangan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang unggul cukup banyak dan sulit (Zineldin, Akdağ, dan Vasicheva, 2009).

Sampai saat ini masalah yang seringkali muncul adalah masih terbatasnya sumber daya manusia baik dalam pelayanan obat maupun tenaga administrasi, maupun fasilitas pelayanan atau infrastruktur yang terkait dengan lokasi dan persediaan obat di berbagai fasilitas layanan kesehatan/faskes. Hal-hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi agar pasien menjadi puas dan loyal terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi.

Sejauh pengamatan penulis, belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan rumah sakit pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Untuk penelitian kali ini yang dilakukan adalah dengan meneliti kepuasan dan loyalitas pelanggan kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan/pasien rawat jalan dengan menggunakan teknik purposive random sampling. Desain penelitian ini adalah survey dengan menggunakan

kuisisioner. Hasil observasi kemudian dianalisis dua cara yaitu untuk data profil pasien dilakukan analisis dengan cara analisa prosentase, sedangkan untuk data pernyataan tentang kualitas layanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, dalam penelitian ini dilakukan penelitian hubungan antara pelayanan jasa rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan di Rumah sakit. Penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi. Objek yang akan diteliti adalah hubungan pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Dari uraian tersebut maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini dengan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi?
2. Apakah Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU Bethesda Lempuyangwangi?

3. Apakah kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap pasien dan/atau keluarga pasien yang menunggu selama pasien menggunakan jasa layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
2. Pasien yang dimaksud dalam hal ini adalah semua pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, baik yang melakukan pembayaran secara mandiri, pasien yang ditanggung BPJS Kesehatan atau asuransi kesehatan lainnya dan pasien mandiri.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk:

1. Menganalisis ada tidaknya pengaruh signifikan antara kualitas layanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan jasa kesehatan di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.
2. Menganalisa ada tidaknya pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang menggunakan layanan jasa kesehatan di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

3. Menganalisa ada tidaknya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain untuk:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian serupa selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit.

2. Bagi Praktisi/ RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Penelitian ini dapat menjadi acuan tentang faktor apa saja yang membentuk loyalitas pasien, dan menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan strategi yang akan diambil oleh RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta di waktu yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan data deskriptif

Kesimpulan deskriptif dari penelitian ini adalah bahwa pasien yang banyak melakukan pengobatan rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta adalah pasien yang berusia lebih dari 55 tahun (36,83%), berjenis kelamin perempuan (62,90%), dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (33,60%), lama menjadi pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta lebih dari 2 tahun (51,88%), dan sudah melakukan pengobatan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi lebih dari 5 kali (57,53%) serta menggunakan pembiayaan dengan BPJS (77,69%).

5.1.2 Kesimpulan hipotesa

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi khususnya pasien di Instalasi Rawat Jalan, serta menguji variable kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hasil pengujian hipotesis dari penelitian ini adalah:

Hipotesis 1: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.

Hipotesis 2: Kepuasan pasien berpengaruh terhadap Loyalitas pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

Hipotesis 3: Variabel kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, sehingga hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, semua hipotesis diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas untuk pengguna jasa Layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Padahal banyak sekali layanan jasa Rumah Sakit dengan kata lain penelitian ini tidak membandingkan dengan layanan kesehatan yang lain, sehingga apabila diujikan dengan subjek yang berbeda pasti akan mendapatkan hasil yang berbeda.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang jauh lebih baik, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas untuk pengguna jasa layanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan pembandingan layanan kesehatan lain seperti layanan rawat inap di rumah sakit yang sama atau dengan layanan rawat jalan rumah sakit yang lain.

2. Dari hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan variabel kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, sehingga diharapkan kepada pengelola RSUD Bethesda Lempuyangwangi untuk tetap mempertahankan layanan, fasilitas, kredibilitas dan menambah produk-produk layanan baru yang tidak dimiliki oleh pesaing.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N.K., and Mohamad, W.N., 2016, Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 141 – 148
- Anderson, *et al.*, 1994, Evaluating Health Care Information System: Methods and Application. *Thousand Oaks: SAGE*
- Arikan, E and Gulner, S., 2013, The impact of corporate social responsibility, service quality and customer- company identification on customers, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 99 hal 304 – 313
- Armstrong, G., & Kotler, P., 2015, *Marketing an Introducing Prentice Hall*, 12th edition, England: Pearson Education, Inc.
- Aryani, D. dan Rosinta, F., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, 114-126
- Avgar, A. C., Givan, R. K., & Liu, M., 2011, Patient-centered but employee delivered: Patient care innovation, turnover intentions, and organizational outcomes in hospitals, *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 64, No. 3, 423-440
- Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, S., 1998, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Edisi 2, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Balthasar, E., 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis&Birokrasi*, Vol. 13, No. 3
- Beerli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. 2004. A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*, 38.
- Bloemer, J., Ruyter, K., & Wetzels, M., 1998, On the Relationship between store image, store satisfaction, and store loyalty, *European Journal of Marketing*, 32: 499-513
- Boulding, W. et.al. 1993. A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations To Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30.
- Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Budiono, 2006, Penegertian Kedisiplinan, <http://repositiry.usu.ac.id>

- Cahyadi, Eko. 2003. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER* (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang Rawamangun). Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Christensen, P. J., & Kenney, J.W., 2009, *Proses Keperawatan Aplikasi model Konseptual* edisi 4, EGC
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. 2006. *Business Research Methods* (9th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Darwin, S., dan , Kunto, Y.S., 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia- Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No.1*
- Dharmesta, Basu Swasta. 2012. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFJ Gajah Mada University.
- Fajar Rizki, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi*, UNS
- Fornell & Wenerfelt, 1987, Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis, *Journal of Marketing Research, Vol. 24, No. 4.*
- Fullerton, G., & Taylor, S. 2002. Mediating, Interactive, and Non- Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research, *Canadian Journal of Administrative Sciences, 19.*
- Ghozali, Imam. 2016. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 24* (7th ed.), Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing, 18.*
- Giovanis, A.N., Zondiros, D., and Tomaras, P., 2014, The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: The Role of Service Quality, Emotional Satisfaction and Corporate Image, *Procedia - Social and Behavioral Sciences 148 hal 236 – 244*
- Griffin (2005), *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.

- Griffin, J., 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed). Chichester: John Wiley and Sons, Ltd. Heizer, J., & Render, B., 2008, *Operation Management*, 9th Edition, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Gupta, H. D., 2008, Identifying health care quality constituents: Service provider's perspective, *Journal of Management Research*, Vol 8, No 1, 18-28
- Hair, et. al. 2009. *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc. 2006.
- Hallowell (2002)
- Heizer, J. & Render, B., 2008, *Operation Management*, 9th edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Hendhana, S., dan Darma, G.S., 2017, Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust, dan Behavioral Intention, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 14, No. 1*
- Hermawan, H., 2017, Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan dan Sarana Wisata terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan, *Jurnal Media Wisata*, 15
- Hidayat, R., Akhmad, S., dan Machmud, 2015, Effects of Service Quality, Customer Trust and Customer Religious Commitment on Customer Satisfaction and Loyalty of Islamic Banks In East Java, *Al-Iqtishad: Vol. VII No. 2*.
- Hidayat, T. 2009. Parade Merek Rekomendasi Konsumen. www.swa.co.id.
- Iskandar, E.D., & Soelaeman. H. T. 2009. Mereka yang Sukses Menggelar Gerai Terbanyak. www.swa.co.id.
- Jimanto, R.B., dan Kunto, Y.S., 2014, Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Penganggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, 1-7*
- Knutson, B.J. 2000. College Students And Fast-Food How Students Perceive Restaurants Brands. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

- Kotler, P., & Keller, K.L., 2016, *Marketing Management*, 15th edition, Pearson Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (terjemahan Jaka Wasana), Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jilid2, PT Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Lee, D.R. 1987. Why Some Succeed Where Others Fail. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28.
- Leineger (2009)
- Lestari, E. 2009. Menyimak Kepuasan Pelanggan di Mancanegara. www.swa.co.id.
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall. Kotler dan Keller, 2009
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2004). *“Services Marketing”*, Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Jersey Tjiptono, F., 2007, *Strategi Pemasaran*, edisi ke dua, Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran untuk Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A., 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*, New Jersey: Pearson Education.
- Masyarakat Gemar Makan Daging Ayam. 2009. web.bisnis.com.
- Meesala, A., auJustin I., service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Hospital, *Journal of Retailing and Consumer Services* 40 (2018) 261–269
- Mirdamadi, S.A., and Gashti, M.A.H., Jahanshahi, A.A., 2011, Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 7
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Mohsan, F., Nawaz, M., Khan, M.S., and Shaukat, Z., 2011, Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan, *International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 16*
- Mosahab, R., Mahamad, O., and Ramayah, T., 2010, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation, *International Business Research Vol. 3, No. 4*
- Mubbsher Munawar Khan, 2014, Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol. 8 (2), 331- 354*
- Musqari, N., dan Huda, N., 2018, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat), *Perisai, Vol 2, 037-057*
- Oliver, R.L. 1980. A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research, 17.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007., Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research, *Journal of Marketing.*
- Putro, S.W., Samuel, H.M.S., Karina, R.M.R. dan Brahmana, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, 1-9*
- Republik Indoensia, 2004, *Undang-Undang No. 40 Tahun 2004*, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Republik Indoensia, 1999, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, tentang perlindungan pasien
- Republik Indonesia, 1999, *Undang-Undang No. 23 Tahun 1999*, tentang Pelayanan Kesehatan
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009*, tentang Rumah Sakit.
- Republik Indonesia, 2011, *Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011*, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Reynolds and Beatty (2000)
- Rizan, M., Warokka, A., and Listyawati, D., 2014, Relationship Marketing and Customer Loyalty: Do Customer Satisfaction and Customer Trust Really Serve as Intervening Variables?, *Journal of Marketing Research and Case Studies Vol. 2014*

- Santoso, S., 2015. *Structural Equation Modelling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS Membuat dan Menganalisis Model SEM Menggunakan Program AMOS*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Semuel, H., dan Foedjiawati, ,2007, “Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai dan Persepsi Peluang keberhasilan terhadap niat menyampaikan keluhan (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi AIG Lippo Surabaya)”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 1 Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra*.
- Setiawan, H., Minarsih, M.M., dan Fathoni, A., 2016, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), *Journal Of Management, Volume 2 No.2*
- Singarimbun, M., & Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeling, Pantius D. 2007, Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol. 15, No 1*
- Solimun, 2008, *Memahami Metode Kuantitatif Mutakhir: Structural Equation Modeling & Partial Least Square*, Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- WHO. 2002. *Medical Record Manual A Guide For Developing Countries. World Health Organization*.
- Wijaya, Serli. 2005. Studi Eksploratif Perilaku Mahasiswa UK. Petra Dalam Memilih Fast Food Restaurant dan Non Fast Food Restaurant di Surabaya, *Jurnal Manajemen Perhotelan, 2*
- Zafar, M., Zafar, S., Asif, A., Hunjra, A.I., and Ahmad, H.M., 2012, Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan, *Information Management and Business Review Vol. 4, No. 3, pp. 159-167*
- Zakaria, I., Rahman, B.A., Othman, A.K., Yunus, N.A.M., Dzulklipli, M.R., and Osman, M.A.F., 2014, The Relationship between Loyalty Program, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Retail Industry: A Case Study, *Social and Behavioral Sciences 129 hal 23-30*

- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, **60**.
- Zineldin, M., 2006, The Quality of Healthcare and Patient Satisfaction: an ex of the exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinic, *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, **Vol.19, No.1, 60-92**
- Zineldin, M., Akdağ. H.C., & Vasicheva, V., 2011, Measuring, evaluating and improving hospital quality parameter/dimensions an integrated healthcare wuality approach, *International Journal of Healthcare Quality Assurance*

©UKDWN