

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA RSUD KOTA MADIUN

Oleh:

Afriza Tri Effendi

Drs. Ali Djamhuri, M.Com., Ph.D., CPA., Ak.

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and image of the institution to the satisfaction of patients either simultaneously or partially. The dependent variable used in this study is patient's satisfaction. Independent variables used in this study are service quality and the image of the institution.

This study used a 100 sample of RSUD Madiun's patients with the simple random sampling method. The method of analyzing data used is multiple linear regression analysis.

From the regression analysis it is found that the quality of service and the image of the institution simultaneously effect patient's satisfaction. Service quality partially affect patient satisfaction, as well as the image of the institution.

Keywords: service quality, the image of the institution and patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Mulai tahun 1990-an muncul paradigma baru yang sering disebut New Public Management/NPM (Hood, 1991). Paradigma tersebut muncul akibat adanya kritikan keras yang ditujukan kepada organisasi sektor publik yang sering tidak produktif, tidak efisien, selalu rugi, rendah kualitas, miskin inovasi dan kreativitas. New Public Management berfokus pada manajemen sektor publik yang berorientasi pada kinerja, bukan berorientasi kebijakan. New Public Management pada awalnya lahir di negara-negara maju di Eropa dan Amerika. Namun, negara-negara berkembang juga sudah mulai menggunakan konsep ini, begitu juga dengan Indonesia.

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi masalah sentral telah memaksa baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan penataan ulang dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya. Oleh karena itu keterlibatan atau partisipasi masyarakat dalam penataan ulang pelayanan publik mutlak dilakukan, agar dapat diselenggarakan sesuai kesepakatan dan harapan semua pihak.

Sudah menjadi rahasia umum jika kondisi pelayanan publik di Indonesia masih terus dinilai buruk oleh masyarakat penggunanya. Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola pemerintah masih sering terdengar. Masyarakatpun semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Implikasinya masyarakat mulai memperhatikan kinerja dari institusi sektor publik. Penilaian kinerja yang tepat diharapkan dapat menjawab keingintahuan publik atas kinerja selama ini. Patut disayangkan penilaian kinerja pelayanan publik selama ini lebih banyak berfokus pada aspek finansial saja misalnya persentase realisasi anggaran, penilaian dengan metode ini kurang relevan dengan tujuan utama dari institusi untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Menurut Anderson dan Lehman (1994), pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan penerima layanan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari penerima layanan. Hal ini berarti kualitas pelayanan lebih ditekankan pada kepuasan penerima layanan. Suatu organisasi dituntut untuk menunjukkan kinerja, reputasi dan pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu guna mendapatkan kepuasan dari penerima layanannya.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan atau Servis Quality adalah suatu metode untuk mengukur mutu pelayanan, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan di sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan yang diberikan dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan yang bermutu sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula penerima layanan terpuaskan. Menurut Philip Kotler (2002) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yaitu:

1. Keandalan (Reliability): kemampuan suatu organisasi untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu;
2. Daya tanggap (Responsiveness): kemampuan suatu organisasi yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap;
3. Keyakinan (Assurance): pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
4. Empati (Empaty): kemampuan suatu organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen
5. Berwujud (Tangibles): bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

Lima determinan di atas dapat menjadi faktor penentu apakah kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik atau belum. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan penerima layanannya.

Menurut Falla Ilhami Saputra (2013) kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan penerima layanan, selain itu citra institusi yang baik juga akan meningkatkan kepuasan penerima layanan. Citra adalah persepsi masyarakat

terhadap suatu institusi. Citra merupakan identitas unik yang dimiliki yang membedakannya dengan yang lain. Menurut Kotler (2003) identitas merupakan cara suatu organisasi menampilkan dirinya pada masyarakat. Identitas dapat berupa logo suatu organisasi, visi dan misi institusi atau penampilan fisik institusi yang membedakannya dengan pesaing lain. Berbagai bentuk identitas suatu organisasi ini akan menimbulkan atau memberikan kesan kepada masyarakat atau memancarkan citra kepada pihak-pihak terkait (stakeholder), atau dapat dikatakan bahwa identitas merupakan simbolisasi ciri khas yang mengandung diferensiasi dan mewakili citra organisasi. Menurut Fandi Tjiptono (1999), reputasi suatu organisasi merupakan bagian dari konsep citra suatu organisasi (Corporate Image) dimana corporate image merupakan bagian dari konsep kualitas total jasa.

Citra yang penting bagi seorang penerima layanan adalah citra yang dirasakan memiliki perbedaan dari citra pesaing. Dalam hal ini, citra yang dimaksud berupa image dari suatu jasa dan suatu organisasi. Penerima layanan merasakan adanya perbedaan dari jasa yang diberikan.

Saat ini masih sering kita dengar citra institusi sektor publik yang sering dianggap kurang, masyarakat memiliki persepsi yang buruk atas pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah dalam bidang pelayanan kesehatan. Masyarakat masih berpendapat bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah masih di bawah rumah sakit swasta. Seringkali hal inilah yang membuat masyarakat lebih memilih berobat ke rumah sakit swasta dan menimbulkan stigma negatif atas rumah sakit pemerintah. Citra rumah sakit pemerintah yang buruk ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Martenson (2007), terdapat hubungan yang kuat antara citra institusi dengan kepuasan konsumen. Citra institusi yang baik akan menimbulkan persepsi tertentu dari pengguna jasa layanan. Hal ini dapat kita pahami karena citra positif suatu rumah sakit berasal dari pelayanan yang baik kepada pasien yang dilakukan secara konsisten selama jangka waktu yang cukup lama. Sehingga calon pasien dan keluarganya akan merasakan persepsi positif terhadap rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan dan citra positif rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Kotler (2003), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka penerima layanan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka penerima layanan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka penerima layanan akan amat puas atau senang. Rumah sakit pemerintah dimana penerima layanannya adalah masyarakat secara luas, memiliki tingkat kesulitan tersendiri untuk memberikan kepuasan kepada semua golongan masyarakat. Rumah sakit pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperbaiki citra negatif yang selama ini ada di masyarakat.

Kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu tolok ukur kinerja rumah sakit. Sebagai salah satu institusi yang memiliki tugas dan fungsi utama dalam memberikan pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator kunci suatu rumah sakit dapat dianggap berhasil memenuhi tujuannya. RSUD Kota Madiun adalah salah satu rumah sakit umum milik pemerintah daerah yang

bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan dan berperan penting dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Mulai berdiri tahun 2004, pada tahun 2009 RSUD Kota Madiun berubah status menjadi Rumah sakit Kelas C sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 245/Menkes/SK/IV/2009 tanggal 2 April 2009 tentang Penetapan Peningkatan Kelas RSUD Kota Madiun menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Kelas C. Di masa mendatang RSUD Kota Madiun diharapkan bisa menjadi tumpuan masyarakat Kota Madiun pada khususnya sebagai pusat kesehatan yang mampu diandalkan. Menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kritis, sebagai salah satu institusi publik, sudah seharusnya RSUD Kota Madiun melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Karena pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kunci kinerja rumah sakit, penulis melakukan penelitian atas kepuasan pasien pada RSUD Kota Madiun.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan dan citra RSUD Kota Madiun terhadap kepuasan pasien.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2002), definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, yang diberikan sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Atau dengan kata lain pelayanan berkaitan dengan pemberian jasa dari pemberi layanan terhadap penerima layanan. Jasa yang diberikan dapat berupa pendidikan, kesehatan, transportasi dll. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2014) publik memiliki pengertian orang banyak (umum). Sehingga pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian jasa terhadap masyarakat umum dalam berbagai bidang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sehingga pelayanan publik ini biasanya disediakan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat luas. Misalnya dalam bidang kesehatan adalah pelayanan kesehatan oleh rumah sakit umum daerah (RSUD) di berbagai wilayah di Indonesia.

2.1.2 Perspektif Pelanggan dalam Balanced Scorecard

Balanced scorecard menurut Kaplan dan Norton (2000:16) adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Balanced scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang mencerminkan antara aspek finansial dan non-finansial yang mempengaruhi kinerja. Aspek non-finansial tersebut meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Kaplan dan Norton (2000:55) perspektif pelanggan memungkinkan perusahaan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan diantaranya kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi dan profitabilitas dengan pelanggan dan segmen pasar sasaran. Dalam perspektif pelanggan balanced scorecard untuk sektor publik, Gasperz (2003:212) menjelaskan bahwa manajer pemerintah harus mengetahui apakah pelayanan publik yang mereka berikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Mereka harus menentukan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi rasional masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai perspektif pelanggan dalam balanced scorecard. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian atas kepuasan pasien RSUD Kota Madiun.

2.1.3 Kepuasan Pasien

Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan oleh suatu organisasi, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002), definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan diberikan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 1997).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan/rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dari suatu organisasi. Dengan kata lain, kualitas pelayanan (service quality) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan penerima layanan atas pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, 1998). Parasuraman, dkk. (1988) juga menjelaskan kualitas pelayanan sebagai fungsi harapan penerima layanan pada pra pembelian, pada proses penyediaan kualitas yang diterima, dan pada kualitas output yang diterima.

2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan umumnya menggunakan 5 dimensi sebagai berikut :

a. Reliability / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan suatu organisasi untuk memberikan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

b. Responsiveness / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

c. Assurance / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

d. Emphaty / Empati

Emphaty merupakan kemampuan suatu organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen masukan dari konsumen dimana hal ini merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

e. Tangibles / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan citra positif penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Suatu organisasi yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menimbulkan keraguan pada konsumennya atau bahkan merusak citra positif yang dimiliki.

2.1.5 Citra Institusi

Citra adalah gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Kotler (2003) secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Jika obyek itu organisasi, berarti seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang merupakan citra. Citra sebuah organisasi merepresentasikan nilai-nilai seseorang dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut.

Pengertian citra itu sendiri abstrak (intangible), tidak nyata, tidak bisa digambarkan secara fisik dan tidak dapat diukur secara matematis, karena citra hanya ada dalam pikiran. Walaupun demikian, wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. Citra bisa diketahui, diukur dan diubah. Citra organisasi (corporate image) memiliki kemungkinan untuk diubah, walaupun perubahan citra relatif lambat. Dengan kata lain suatu citra akan bertahan cukup permanen pada kurun waktu tertentu.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis (hypotheses testing), yaitu apakah variabel kualitas pelayanan, dan citra institusi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada RSUD Kota Madiun. Metode yang diterapkan dalam pengambilan sampel adalah simple random sampling.

Berdasarkan ukuran populasi yang berjumlah lebih dari 1000, maka ukuran sampel yang harus diambil menurut Kerlinger (1973) adalah sejumlah 10% dari populasi yaitu minimal 100 buah.

Sampel yang diambil adalah pasien RSUD Kota Madiun yang telah menerima pelayanan rawat jalan dan atau rawat inap di RSUD Kota Madiun. Jumlah sampel dalam penelitian ini dirasa cukup representatif oleh peneliti karena telah memenuhi syarat jumlah sampel sebesar 30 sampai dengan 500 (Sekaran, 2003).

3.3 Data Penelitian

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau diperoleh dengan tidak melalui media perantara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu pasien RSUD Kota Madiun.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Indriantoro dan Supomo (2002), metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis yaitu dalam bentuk kuesioner.

Kuesioner disampaikan langsung oleh peneliti kepada para pasien. Pertanyaan dalam kuesioner ini menggunakan instrumen yang isi pertanyaannya mengacu kepada penelitian dari Diskhamarzaweny (2012) dengan dilakukan penyesuaian pada item-item pertanyaan dalam kuesioner oleh peneliti. Kuesioner dibagi menjadi empat bagian. Bagian pertama menanyakan mengenai demografi responden. Bagian kedua berisi pertanyaan mengenai kualitas pelayanan. Bagian ketiga berisi pertanyaan mengenai citra institusi. Bagian keempat berisi pertanyaan mengenai kepuasan responden.

Selain data primer, data dari penelitian ini juga diambil melalui studi pustaka yang berasal dari berbagai penelitian terdahulu yang sejenis, literatur, jurnal, artikel dan pengetahuan yang dianggap relevan dengan pembahasan.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja

dengan harapan-harapannya. Pada penelitian ini kepuasan pasien diukur dengan melihat kepada hasil kuesioner yang dibagikan.

Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

a. Kualitas Pelayanan; Parasuraman (1998) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para penerima layanan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dibagi ke dalam 5 dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud.

b. Citra Institusi; Kotler (2003) mendefinisikan citra sebagai seluruh keyakinan, gambaran, dan kesan atas organisasi dari seseorang.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesa adalah metode statistik regresi linier berganda. Analisis regresi bertujuan untuk mencari adanya hubungan antara variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Persamaan yang digunakan untuk pengujian hipotesa adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Koefisien Konstanta

b₁₋₂ = Koefisien Regresi Variabel Independen

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Citra Institusi

3.6 Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda (multiple regression linier). Menurut Kotler (Sekaran 2010:89), analisis regresi linier adalah suatu metode analisis statistik yang menggunakan model matematika tertentu yang terdiri atas beberapa buah asumsi. Hasil analisis regresi linier berganda akan mempunyai nilai (valid) hanya jika seluruh asumsi yang digunakan dapat diterima. Oleh karena itu seluruh asumsi yang digunakan harus diuji keabsahannya untuk menguji validitas model. Uji keabsahan dilakukan dengan melakukan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu yang akan dibuktikan kebenarannya lewat penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F. Namun sebelum meregresi data, dilakukan uji asumsi klasik regresi terlebih dahulu agar model regresi dapat menghasilkan penduga yang tidak bias (sahih), terdiri dari uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Obyek Penelitian

RSUD Kota Madiun terletak di jalan Campursari no.12B Madiun. Lokasi tersebut sangat strategis karena mudah dijangkau dari berbagai arah baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. RSUD Kota Madiun menempati areal seluas 45.000 m² dengan luas bangunan rumah sakit 5181 m². RSUD Kota Madiun berdiri pada tahun 2004 dan diresmikan pada tanggal 20 April 2004 oleh Walikota Madiun, Drs. Ahmad Ali. Pada awal beroperasi dibawah pimpinan Ibu

dr. Agung Sulistya Wardani, kapasitas rawat inap hanya 39 tempat tidur yang terbagi menjadi Ruang Dewasa, Ruang Anak dan Ruang Kebidanan. Tenaga yang ada juga masih terbatas, yaitu hanya 23 orang. Sarana dan prasarana masih kurang sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan juga masih terbatas. Pada tahun 2005, RSUD Kota Madiun mulai membenahi sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mengusulkan kegiatan pembangunan gedung Rawat Inap Anggrek dalam rangka menambah kapasitas rawat inap. Ruang rawat inap Anggrek ini terealisasi pada tahun 2006 bersamaan dengan kegiatan pembangunan pagar tembok yang mengelilingi RSUD Kota Madiun.

Sejalan dengan usaha peningkatan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dan semakin meningkatnya kunjungan pasien serta komitmen dan dukungan dari Pemerintah Kota Madiun, pada tahun 2009 RSUD Kota Madiun berubah status menjadi Rumah sakit Kelas C sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 245/Menkes/SK/IV/2009 tanggal 2 April 2009 tentang Penetapan Peningkatan Kelas RSUD Kota Madiun menjadi Rumah Sakit Umum Pemerintah Kelas C.

4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian dari 100 responden yang merupakan pasien dari RSUD Kota Madiun, maka diperoleh gambaran umum mengenai identitas responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan status kunjungan.

Gambaran mengenai usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan status kunjungan responden dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan dan Status Kunjungan

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah (orang)	Prosentase
1	Usia	<20	8	8%
		20-35	31	31%
		36-50	34	34%
		>50	27	27%
2	Jenis Kelamin	Pria	57	57%
		Wanita	43	43%
3	Pekerjaan	Tidak Bekerja	17	17%
		PNS	17	17%
		Swasta	16	16%
		Wiraswasta	42	42%
		Lain-lain	8	8%
4	Pendidikan	Tidak Tamat SD	6	6%
		SD	14	14%
		SMP	0	0%
		SMA	47	47%
		Diploma	5	5%
		Sarjana	28	28%
		Pascasarjana	0	0%
5	Status Kunjungan	Pasien	58	58%
		Keluarga Pasien	42	42%

Sumber: Data Primer (diolah)

4.3 Distribusi Jawaban Responden

Distribusi jawaban responden digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item variabel atau butir pertanyaan dalam kuesioner. Sebelum dilakukan analisis dan pembahasan atas hasil penelitian, terlebih dahulu akan disajikan distribusi atas jawaban responden atas setiap item variabel dalam penelitian. Rincian dari distribusi jawaban responden dapat dilihat pada lampiran 1. Ringkasan atas distribusi jawaban responden untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Ringkasan Atas Distribusi Jawaban Responden

Variabel	Prosentase Jawaban Responden					Rata-Rata Jawaban
	1	2	3	4	5	
Kualitas Pelayanan	0,0%	2,2%	10,0%	50,1%	37,7%	4,23
Citra Institusi	0,0%	0,0%	10,4%	55,0%	34,6%	4,24
Kepuasan Pasien	0,0%	0,20%	14,8%	66,0%	19,0%	4,04

Sumber : Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat kita ketahui bahwa untuk variabel kualitas pelayanan, mayoritas responden sebesar 50,1% menyatakan setuju, diikuti 37,7% menyatakan sangat setuju, 10% menyatakan netral dan 2,2% menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti mayoritas responden menganggap kualitas pelayanan pada RSUD Kota Madiun sudah baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,23 (skala 1-5).

Untuk variabel citra institusi, mayoritas responden sebesar 55% menyatakan setuju, diikuti 19% menyatakan sangat setuju dan 10,4% menyatakan netral. Hal ini berarti mayoritas responden memiliki persepsi yang positif atas citra RSUD Kota Madiun dengan nilai rata-rata sebesar 4,24 (skala 1-5).

Untuk variabel kepuasan pasien, mayoritas responden sebesar 66,0% menyatakan setuju, diikuti 39,5% menyatakan sangat setuju, 14,8% menyatakan netral dan 0,2% menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti mayoritas responden merasa puas atas pelayanan RSUD Kota Madiun dengan nilai rata-rata sebesar 4,04 (skala 1-5).

4.4 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data digunakan untuk menguji sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya sehingga diperlukan pengujian terhadap instrumen penelitian yang digunakan. Dua pengujian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas dan reliabilitas.

4.4.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2006), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner yang mana kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment Pearson. Konstruk dikatakan valid jika nilai Pearson Correlation $>0,5$ dan nilai signifikansi $<0,05$. Dari hasil uji validitas diketahui bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner sudah memenuhi uji validitas karena nilai Pearson Correlation menunjukkan $>0,5$ dan signifikansi $<0,05$.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2006), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pertanyaan valid. Instrumen dikatakan andal/reliabel jika memiliki koefisien keandalan reliabilitas yang ditunjukkan dengan nilai Alpha Cronbach sebesar $\geq 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,947	Reliabel
2	Citra Institusi (X_2)	0,769	Reliabel
3	Kepuasan Pasien (Y)	0,737	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha $\geq 0,6$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel untuk dilakukan analisis regresi.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi pengujian terhadap beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Pengujian ini dilakukan agar data-data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik. Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersamaan dengan proses uji regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas.

4.5.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2006), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas jika residual yang disebabkan oleh model regresi berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov terhadap nilai residual hasil persamaan regresi. Bila probabilitas hasil uji Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai asymptotic significance lebih besar dari 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi.

Berdasarkan pengujian Kolmogorov Smirnov, untuk nilai residual hasil persamaan regresi menghasilkan koefisien Kolmogorov Smirnov sebesar 1,344 dengan nilai asymptotic significance $> 0,05$ yaitu sebesar 0,054. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan untuk telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2006), uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel Independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF. Apabila nilai VIF > 10 dan nilai tolerance > 1 maka terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, bila VIF < 10 dan nilai tolerance < 1 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa seluruh variabel menghasilkan nilai VIF ≤ 10 dan nilai Tolerance < 1 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2006). Uji heteroskedastisitas yang digunakan

dalam penelitian ini adalah uji korelasi Rank Spearman, yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas (independen).

Bila signifikan t lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak mengandung heterokedastisitas (homokedastisitas) dan sebaliknya bila signifikan t lebih kecil dari 0,05 berarti model regresi tersebut mengandung heterokedastisitas. Dari hasil uji korelasi Rank Spearman dapat diketahui kalau semua variabel independen memiliki probabilitas signifikansi di atas tingkat kepercayaan 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh perubahan kualitas layanan dan citra institusi terhadap kepuasan pasien, digunakan model analisis regresi linier berganda. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dari hasil pengujian asumsi klasik, maka model regresi berganda dalam penelitian dapat digunakan. Rangkuman dari hasil regresi berganda dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficient (B)	t-value (t)	p-value (sig.)	Keterangan
(Constant)	1,309			
Kualitas Layanan (X ₁)	0,082	6,024	0,000	Signifikan
Citra Institusi (X ₂)	0,368	6,926	0,000	Signifikan
Dependent Variable : Kepuasan Pasien				
R-Square	=	0,831		
Adj. R-Square	=	0,828		
F-Test	=	238,943		
Sign. F	=	0,000		
A	=	0,05		
Durbin Watson (DW)	=	1,748		

Sumber : Data Primer (diolah)

Hasil pengujian regresi berganda pada tabel 4.8 secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai adjusted R-Square sebesar 0,828 atau 82,8% yang berarti variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra institusi sebesar 82,8%, sedangkan sisanya 17,2% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dirumuskan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,309 + 0,082 X_1 + 0,368 X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta sebesar 1,309 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan citra institusi sebesar nol, maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 1,309.

b. Nilai sebesar 0,082 menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar satu satuan kualitas pelayanan akan menaikkan kepuasan pasien sebesar 0,082. Namun sebaliknya, jika kualitas pelayanan turun sebesar satu satuan, kepuasan pasien juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,082 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_2=0$).

c. Nilai sebesar 0,368 menyatakan bahwa setiap kenaikan sebesar satu satuan citra institusi akan menaikkan kepuasan pasien sebesar 0,368. Namun sebaliknya, jika citra institusi turun sebesar satu satuan, kepuasan pasien juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,368 dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap ($X_1=0$).

4.7 Hasil Pengujian Hipotesis

4.7.1 Uji Signifikansi Variabel (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (independent) yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependent). Hasil analisis regresi berganda secara parsial (uji t) pada tabel 4.13 digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pasien. Hasil uji signifikansi variabel (uji t) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Pengujian variabel kualitas pelayanan (X_1) menggunakan regresi berganda untuk menguji pengaruh perubahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 4.13, diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 5\%$, sehingga kesimpulan yang diambil adalah menerima H_1 . Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Variabel Citra Institusi (X_2)

Pengujian variabel citra institusi (X_2) menggunakan regresi berganda untuk menguji pengaruh perubahan citra institusi terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 4.13, diketahui bahwa citra institusi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk variabel citra institusi sebesar 0,000 yang berada di bawah $\alpha = 5\%$, sehingga kesimpulan yang diambil adalah menerima H_2 . Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel citra Institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4.7.2 Uji Ketepatan Model (Uji F)

Uji ketepatan model (Uji F) digunakan untuk menguji apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan ke dalam model regresi mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (dependen) (Ghozali, 2006:88). Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa Nilai F hitung sebesar 161,345 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan (X_1) dan citra institusi (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikansi F lebih kecil dari $\alpha=5\%$ ($0,000 < 0,05$) sehingga H_a diterima.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Madiun. Pengaruh yang ditimbulkan adalah positif, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Begitu juga semakin tinggi persepsi positif pasien atas citra RSUD Kota Madiun maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Variabel kualitas pelayanan (X1) dibagi ke dalam 5 dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud. Dari kelima dimensi tersebut dapat diketahui dari hasil distribusi frekuensi bahwa secara keseluruhan memperoleh rata-rata sebesar 4,23 dari skala 1 sampai dengan 5. Hal ini berarti bahwa pasien di RSUD Kota Madiun menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah cukup baik. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu RSUD Kota Madiun seharusnya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan para pasien.

Untuk variabel citra institusi (X2) dapat diketahui dari hasil distribusi frekuensi bahwa secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,24 dari skala 1 sampai dengan 5. Hal ini berarti bahwa pasien di RSUD Kota Madiun memiliki persepsi yang positif atas citra RSUD Kota Madiun. Citra Institusi terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu RSUD Kota Madiun seharusnya berupaya untuk terus menjaga citra positif tersebut dengan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan di masa depan.

Untuk variabel kepuasan pasien (Y) dapat diketahui dari hasil distribusi frekuensi bahwa secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,04 dari skala 1 sampai dengan 5. Hal ini berarti bahwa pasien di RSUD Kota Madiun merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Namun demikian di masa depan pihak RSUD Kota Madiun seharusnya berusaha untuk terus meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan terus menjaga citra institusi yang selama ini dinilai baik. Hal ini karena kedua variabel ini terbukti memiliki pengaruh positif atas kepuasan yang dirasakan pasien.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Falla Ilhami Saputra (2013) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Dizkhamarzaweny (2012) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah disajikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dan citra institusi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Madiun.

2. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Madiun. Pengaruh variabel ini bersifat positif dan signifikan, artinya apabila kualitas pelayanan dapat ditingkatkan oleh RSUD Kota Madiun maka kepuasan pasien akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pasien juga akan semakin menurun.

3. Variabel citra institusi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Madiun. Pengaruh variabel ini juga positif dan signifikan, yang berarti apabila citra institusi dapat ditingkatkan oleh RSUD Kota Madiun maka kepuasan pasien akan semakin meningkat dan sebaliknya apabila citra institusi menurun maka kepuasan pasien juga akan semakin menurun.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus, sehingga hasil yang diperoleh hanya relevan dengan obyek yang diteliti yaitu RSUD Kota Madiun dan tidak bisa digeneralisasikan pada obyek lain. Penelitian sejenis pada obyek yang berbeda mungkin akan memperoleh hasil yang berbeda.

2. Data yang dikumpulkan adalah berdasarkan persepsi dari pasien RSUD Kota Madiun, sehingga dimungkinkan hasilnya bias.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran, antara lain:

1. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, oleh sebab itu RSUD Kota Madiun sebaiknya melakukan berbagai perbaikan terhadap pelayanan yang selama ini diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Citra institusi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, oleh sebab itu RSUD Kota Madiun sebaiknya senantiasa menjaga citra positif yang dimiliki dengan meminimalisir kelemahan-kelemahan yang selama ini terjadi terkait pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan studi kasus terhadap obyek yang berbeda atau dilakukan melalui survey agar dapat diperoleh generalisasi yang lebih luas atas masalah kualitas pelayanan dan citra institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E., Fornel, C, and Lehman. 1994. *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability*. Journal of Marketing Vol.58, July.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid Dua*. Jakarta: LP3ES.
- Diskhamarzeweny. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Tesis*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Gasperz, Vincent. 2003. Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi, Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah, Cetakan Kedua. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hood, Christopher. 1991. *New Public Management*. England: Oxford University Press.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kaplan, Robert S and David P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta:Erlangga
- Kerlinger, Fred.N & Pedhazu, Elazar J. 1973. *Multiple regression in Behavioral Research*. New York: Holt Rinehart and Winston. Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th Edition*. New jersey: Prentice Hall International.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Martenson, R. 2007. "Corporate Brand Image, Satisfaction and Store Royalty: A Study Of The Store As A Brand, Store Brands And Manufacturer Brand". *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol 35 no 7.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan. (edisi ke-2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*. Vol.64 No. 1.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja instansi Pemerintah.
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Tesis*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Santoso, Singgih. 2002. *Buku Latihan Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2003. *Metode Penelitian Untuk Bisnis, Edisi keempat. Terjemahan Kwan Men Yon*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2010. *Research Method For Business : A Skill Building Approach, Fifth Edition*. United Kingdom : John Wiley & Sons Ltd.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004.
- Tim Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2014. *Publik*. (<http://kbbi.web.id>), diakses 24 April 2014.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.