

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN

Studi Pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat

Indra Surya Permana^a, Retina Sri Sedjati^b, Dedi Somantri^c

^a Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, indra.stiecirebon@gmail.com

^b Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, retinasriedjati@gmail.com

^c Program Studi Manajemen, STIE Cirebon, dedibuser@gmail.com

Abstract

This research is a descriptive verification study using cross sectional study. In a cross sectional study, researchers looked for the relationship between independent variables and dependent variables. The independent variable in this study is the influence of DOTS service factors which consist of the dimensions of the Behavior, Knowledge and Quality of health workers. The dependent variable in this study is patient satisfaction. Based on the partial test results, it turned out that the independent variables of behavior, knowledge and quality of service have a partial effect on patient satisfaction in the Outpatient Room at the Lung Hospital of West Java Province. Based on the results of simultaneous testing it turns out that the dependent variable of behavior, knowledge and quality of service together have a significant effect on patient satisfaction in the Outpatient Hospital of the West Java Province Lung Hospital.

Keywords: Behavioral, Knowledge, Service Quality, Patient Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif verifikatif yaitu menggunakan studi *cross sectional*. Dalam penelitian *cross sectional*, peneliti mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pengaruh faktor-faktor pelayanan DOTS yang terdiri dari dimensi Perilaku, Pengetahuan Dan Kualitas pelayan petugas kesehatan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji parsial ternyata variabel bebas perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat jalan di Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil uji simultan ternyata variable terikat perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat jalan Rumah Sakit Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat.

Kata kunci: Perilaku, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kunci utama dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan pelanggan memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga

perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas (Rahmani, 2009).

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit

sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif (Gultom, 2008).

Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi salah satu metode untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya (Efendi, 2009).

Ada beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat, dari tahun ketahun data kunjungan

pasien yang datang ke Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan yang cukup drastis, ini disebabkan oleh karena beberapa penyebab di antaranya faktor external seperti banyaknya persaingan dari rumah sakit lain di sekitar Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat bisnis dan faktor intrnalnya seperti faktor kualitas pelayanan yang kurang terpenuhi oleh rumah sakit terutama di unit rawat jalan khususnya di pelayanan DOTS.

METODE, POPULASI & SAMPEL

Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif verifikatif yaitu menggunakan studi *cross sectional*. Dalam penelitian *cross sectional*, peneliti mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melakukan pengukuran sesaat. Dengan perkataan lain, semua penelitian yang pengukurannya dilakukan hanya satu kali disebut studi *cross sectional* (Sastroasmoro, 2008: 95).

Populasi

Menurut Sugiyono (2011: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian

ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat jalan yang datang di poliklinik RS Paru Provinsi Jawa Barat.

Sampel

Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel yang digunakan untuk pasien adalah metode *consecutive sampling*. Pada *consecutive sampling*, semua subyek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi. (Sudigdo Sastroasmoro, 2008: 88). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e = Taraf kesalahan (10%) (Sevilla, 2007: 182)

Populasi diambil dari rata-rata jumlah pasien Ruang Rawat Jalan selama satu tahun. Jumlah kunjungan pasien Ruang Rawat Jalan pada tahun 2017 adalah 11.566 orang. Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya unit sampel sebagai berikut:

$$n = 11,56 / 1+(11.56 \times 0,1^2)$$

$$n = 99,14$$

Berdasarkan jumlah perhitungan, maka sampel minimal adalah 99 orang dan ditentukan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner yang disebar kepada responden menggunakan pola jawaban tertutup model Skala Likert (*Likert's Summated Ratings/LSR*).

Menurut Sugiyono (2007: 86), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penyusunan skala likert dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut: (Sugiyono, 2007: 87)

Tabel 1 Skala likert

No.	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2007: 87)

2. Wawancara

Yaitu melakukan wawancara langsung dengan pihak terkait dalam penelitian ini guna mendapatkan keterangan dan data yang dibutuhkan serta berkaitan dengan masalah penelitian (Supriyadi Setiawan, 2011:53).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas berdasarkan kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana suatu alat ukur itu mengukur sesuatu (Ardianto, 2011: 188). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk memastikan instrumen merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama.

Uji Validitas secara manual dapat digunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item
- N = jumlah subyek
- X = skor suatu butir/item
- Y = skor total

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r-tabel (r-kritis). Bila r hitung dari rumus di atas lebih besar dari r-tabel maka butir tersebut valid, dan sebaliknya (Sugiyono, 2007: 137).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas alat ukur yang akan digunakan adalah dengan menggunakan *cronbach alpha*. Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah pengukuran yang dibuat andal. Jika nilai dari *cronbach alpha* mendekati 1 maka hal ini menunjukkan bahwa pengukuran yang penulis gunakan andal atau jawaban responden cenderung sama walaupun diberikan kepada orang dan bentuk pertanyaan yang berbeda. *Cronbach alpha* dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$A = \frac{kr}{1 + (K - 1) r}$$

Dengan r adalah rata-rata korelasi antar-item dan k adalah jumlah item.

Bedasarkan uji statistik item instrumen yang dipakai sudah reliabel bila nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,700 (Sastroamoro, 2008).

TEKNIK ANALISA DATA

Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2011) analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan data

yang diperoleh melalui uraian yang sistematis dalam bentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan dengan membuat tabel-tabel, mengelompokan, menganalisis data berdasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data yang berasal dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner.

Analisis Kuantitatif

1. Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dilandaskan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen (Sugiyono, 2012: 243). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menyatakan ada tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan jika ada hubungan bagaimanakah arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Persamaan regresi linier berganda dicari dengan rumus:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y = Subyek dalam variabel dependen

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

β = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel

independen. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

e = variabel lain yang mempengaruhi.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

2. Uji Regresi Secara Parsial (uji t)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas pasien rawat inap. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan prilaku petugas terhadap Kepuasan Pasien DOTS RS Paru Provinsi Jawa Barat

H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pengetahuan petugas terhadap Kepuasan Pasien DOTS RS Paru Provinsi Jawa Barat

H3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOTS RS Paru Provinsi Jawa Barat

H4: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama sama prilaku petugas, pengetahuan petugas dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOTS RS Paru Provinsi Jawa Barat

b. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Taraf

signifikan menggunakan alpha (α) = 5% dengan df = (N-1).

- c. Pengambilan kesimpulan berdasarkan keputusan mengenai penerimaan atau penolakan suatu hipotesis.

3. Uji Regresi Secara Simultan (uji f)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu faktor-faktor dari kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dan berjud secara bersama-sama pengaruh terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas pasien pada rawat inap Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Menentukan Hipotesis
H4 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama sama perilaku petugas, pengetahuan petugas dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien DOTS RS Paru Provinsi Jawa Barat
- b. Membandingkan nilai f hitung dengan f tabel
Jika f hitung > f tabel dan t hitung \leq f tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jika t hitung \leq t tabel dan t hitung > f tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Taraf signifikan menggunakan ($\alpha = 0,05$, db1=k, dan db2 = n-k-1 dengan db1 = 3 dan db2 = 96)
- c. Pengambilan simpulan berdasarkan keputusan mengenai penerimaan atau penolakan suatu hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Uji Validitas

Instrumen diuji coba pada sampel dari populasi yang sebanyak 100 orang. Untuk

melakukan uji coba validitas peneliti melakukan penyebaran angket kepada 100 responden untuk memastikan apakah terdapat item pertanyaan yang valid atau tidak valid dari masing-masing sub variabel dengan menggunakan program SPSS Versi 24.00 for Windows.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item	Perilaku Petugas	Pengetahuan Petugas	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Pert_1	.629	.573	.643	.771
Pert_2	.684	.616	.661	.818
Pert_3	.517	.535	.489	.455
Pert_4	.439	.681	.327	.610
Pert_5	.333	.571	.575	.315
Pert_6	.503	.646	.514	.786
Pert_7	.530	.725	.654	.475
Pert_8				.776
Pert_9				.467
Pert_10				.799

Sumber : Data kuesioner diolah

Berdasarkan dari hasil perhitungan SPSS, untuk variabel perilaku, pengetahuan petugas, kualitas pelayanan, masing-masing dituangkan dalam kuesioner dengan 7 pertanyaan, serta variabel kepuasan pasien dengan 10 pertanyaan. menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.196). Hasil dari perhitungan tersebut, valid semua sehingga dapat dilanjutkan kedalam perhitungan regresi.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan hasil perhitungan yang relative konsisten yang dilakukan pada aspek yang sama dan menggunakan alat yang sama. Nilai

terendah hasil uji reliabilitas menurut rumus *cronbach alpha* didapat sebesar 0,776.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Penelitian

No	Variabel	Cronbach Alpha	Ket.
1	Perilaku Petugas (X1)	0.790	Reliabel
2	Pengetahuan Petugas (X2)	0.856	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X3)	0.814	Reliabel
4	Kepuasan Pasien (Y)	0.893	Reliabel

Sumber : Data kuesioner diolah

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach alpha* untuk variabel X1, X2, X3, dan Y diatas 0.700 (Sastroamoro, 2008) yang berarti bahwa elemen tersebut dinyatakan reliabel. Sehingga, dapat dikatakan layak dalam mengukur apa yang akan diukur dan dapat menghasilkan data yang sama pada penelitian yang sama.

c. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4 di bawah ini dapat dianalisis bahwa kolom *Unstandardized Coefficient*.

Tabel 4. Coefficients^a Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.209	3.989	
Perilaku Petugas	1.309	.093	.997
Pengetahuan Petugas	1.304	.114	.596
Kualitas pelayanan	1.201	.109	.782

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$. Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1.209 + 1.309X_1 + 1.304X_2 + 1.201X_3 + e$$

Dan berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 1.209 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel perilaku petugas, pengetahuan petugas dan kualitas pelayanan konstan, maka kepuasan pasien akan meningkat 1 poin yaitu sebesar 1.209.
2. Koefisien regresi variabel perilaku petugas X1 meningkat dengan nilai 1 poin, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka nilai kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 1.309 dengan kata lain nilai koefisien regresi untuk variabel perilaku petugas bernilai positif maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan.
3. Dari hasil Koefisien regresi pada variabel pengetahuan petugas X2 diketahui memiliki nilai 1.304 hal ini dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka dapat dijelaskan kepuasan pasien akan meningkat sebesar 1.304 dengan kata lain nilai koefisien regresi untuk variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena menambah 1 poin.
4. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan X3 meningkat dengan nilai 1,

dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka nilai kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 1.201. dengan kata lain nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif maka ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan.

d. **Hasil Uji t (Parsial)**

Untuk melihat apakah pengaruhnya positif atau signifikan setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Model		Sum of Squares	df	F	Sig.
1	Regression	3176.147	3	94.602	.000^b
	Residual	1074.363	96		
	Total	4250.510	99		
a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Petugas, Prilaku Petugas					

Sumber : hasil pengolahan data

Dari hasil uji signifikan dari semua variabel bebas adalah sebagai berikut:

- a) Pada variabel perilaku petugas (X1) dapat dilihat dari nilai sig 0,000 ini menunjukkan bahwa nilai Sig < 0,05. Sedangkan hasil dari nilai t_{hitung} variabel X1 sebesar 14.083 > t_{tabel} 1.984. Maka dengan ini hipotesis yang didapat adalah **Ha diterima dan Ho ditolak**, dan ini dapat disimpulkan bahwa variabel perilaku petugas secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Paru Provinsi Jawa Barat.
- b) Variabel pengetahuan petugas (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 11.402 > t_{tabel} 1.984 dengan nilai signifikansi

nya sebesar 0,000 < 0,05 maka hipotesis yang didapat adalah **Ha diterima dan Ho ditolak** ini artinya bahwa variabel pengetahuan petugas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Paru Provinsi Jawa Barat.

- c) Dan untuk Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 11.001 > t_{tabel} 1.984 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 maka hipotesis yang didapat adalah **Ha diterima dan Ho ditolak** dan ini artinya bahwa variabel kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Paru Provinsi Jawa Barat.

e. **Hasil Uji f (Simultan)**

Secara parsial pengaruh atas variabel

Model	Unstandardized Coefficients	Stand. Coefficients	t	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	1.209		-.303	.762
(X1)	1.309	.997	14.083	.000
(X2)	1.304	.596	11.402	.000
(X3)	1.201	.782	11.001	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

bebas terhadap variabel terikat positif signifikan. Di bawah ini pengaruh secara parsial dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Dari hasil uji ANOVA atau F test diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 94.602 > dari nilai F_{tabel} sebesar 2.70 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dan karena nilai probabilitas < 0,05, maka model regresi ini dapat digunakan untuk kepuasan pasien atau dapat dikatakan bahwa variabel perilaku petugas, pengetahuan petugas dan kualitas

pelayanan secara bersama-sama sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RS Paru Provinsi Jawa Barat dalam mendapatkan pelayanan pengobatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Perilaku Petugas, Pengetahuan Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS Paru Provinsi Jawa Barat, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif signifikan perilaku petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien DOTS Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat.
2. Terdapat pengaruh positif signifikan pengetahuan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien DOTS Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien DOTS Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat pasien
4. Terdapat pengaruh signifikan secara bersama sama perilaku, pengetahuan, kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien DOTS Rumah Sakit Paru Provinsi Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Azwar. (2008). *Sikap Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2006. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi Ke-2*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Efendi, Ferry & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2008. *Principle of marketing*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kemenkes RI. 2011. *Strategi Nasional Pengendalian TB di Indonesia 2010-2014*. Jakarta; Kementerian Kesehatan RI.

- Kotler, Phillip. 2007. *Marketing Manajemen* (Edisi Indonesia Oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Mola). Jakarta: PT Indeks.
- Muninjaya, A.A Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam, 2010. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi 3. Jakarta, Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Profil Rumah Sakit Paru Sidawangi Cirebon Tahun 2017.
- Rahmani, V.F. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan* (Study kasus RSU Bhakti Asih Tangerang).
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____ 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung; Alfabeta.
- Sudigdo Sastroasmoro. 2008. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi ke-3. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran EGC.