

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH KAB.PELALAWAN

Adhitio Pratama¹⁾

Alvi Furwanti²⁾

Bambang Rianto Rustam³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

^{2),3)} Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

***Abstract.** As a referral hospital to anticipate the patient need of Health Service in Pelalawan District's, and the needed to compete the private hospital, Selasih District Hospital has a mandatory work to increase the service quality index and patient trust. The finding of this research show that the increase of patient in condition of low quality of service given by the Selasih Hospital, show that there is a contradictory to Customer Behavioural Theory, which state that a loyal consumer exist because of the high quality of service and the more costumer show their trust. The research's design is a quantitative research approach, and using questionnaire as a data collection for 83 sample by 483 population, that is Selasih Hospital's VIP Patient. This research data collection using a documentation technique for secunder data, which is come from Research Object. Data was being analyzed with Partial Least Square Approach, where Customer Satisfaction as Intervening Variable. The result of this research show that Service Quality has positive and significance effect to both Customer Satisfaction and Customer's Trust. This result reveal that Customer Satisfaction has mediating effect for Service Quality to Customer's Trust. This research suggestion is "a needed for medical officer in Selasih Hospital to increased their responsiveness and emphaty on customer complaint and help, and practicing the good governance and a cost transparency, so that the customer can be satisfied and get more trust.*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust

PENDAHULUAN

Industri jasa pelayanan masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah

sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.

Rumah sakit harus selalu dapat beradaptasi dengan perkembangan dan kemajuan zaman sebagai penunjang kemudahan dalam mendeteksi berbagai kemungkinan penyakit sekaligus mempermudah dalam proses pelayanan. Jenis jasa pelayanan yang di sediakan oleh

institusi penyedia jasa layanan kesehatan harus bersifat menyeluruh yang meliputi; pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan, promosi kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

RSUD Selasih Pelalawan merupakan rumah sakit pemerintah yang berlokasi di Pangkalan Kerinci, RSUD Selasih Pelalawan secara khusus memiliki visi menjadi pusat rujukan regional terpercaya menuju kemandirian pemerintah dan masyarakat Kabupaten Pelalawan, namun kenyataan visi ini tidak berjalan sesuai harapan. Seiring dengan berjalannya waktu dimana RSUD Selasih Pelalawan menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Penyebabnya klasik, yaitu masalah keterbatasan dana. Sehingga tidak bisa mengembangkan kualitas layanannya, baik karena peralatan medis yang terbatas maupun kemampuan sumber daya manusia yang rendah.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun

atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Dalam menganalisa permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD Selasih Pelalawan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kesenjangan diakibatkan oleh ketidaktahuan manajemen atas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk mengukur kesenjangan tersebut, secara teoritis model yang dapat digunakan adalah model *SERVQUAL* yang terdiri dari dimensi keandalan, bukti fisik, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap yang dikembangkan oleh Juwita *et.al.* (2016). Dengan menggunakan model ini, rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang

relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai kualitas layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Sebagaimana diketahui dalam membentuk serta membangun kepuasan dan kepercayaan membutuhkan waktu yang lama dan hanya berkembang setelah pertemuan yang berulang kali.

Dari penelitian yang dilakukan Juita *et.al.*(2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang diketahui bahwa pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan rumah sakit Rumah Sakit Tamiang Layang, dan dari penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu perbedaan dari tempat dan lokasi penelitian, beda jumlah sampel dan beda pada jumlah variabel yang diteliti, pada penelitian tersebut hanya menggunakan variabel mutu pelayanan sebagai variabel independen dan variabel kepuasan yang menjadi variabel dependennya, sedangkan dimensi pada penelitian di Rumah Sakit Tamiang Layang tersebut antara lain: 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan

teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian Juita *et.al.*(2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang tersebut menunjukkan adanya kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius, karena meski bersifat subyektif tetapi menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian lebih mendalam yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Arif Kurniawan (2017) pada Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga yang membahas masalah mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat jalan, ditemui bahwa pencapaian pelayanan dan kepuasan pelanggan rumah sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga belum sesuai dengan target, jumlah rumah sakit di Indonesia dan Jawa Tengah yang terus meningkat dan diberlakukannya sistem rujukan berjenjang dalam program JKN, khususnya pasien rawat jalan yang juga mengalami fluktuasi jumlah kunjungan. Metode yang digunakan jenis penelitian kuantitatif, *cross sectional* dengan

instrumen kuesioner. Populasi adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang memenuhi kriteria. Jumlah responden 180 orang. Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan bantuan program SPSS dan AMOS 21,0 dan yang membedakan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada bedanya tempat penelitian, jumlah responden penelitian, indikator peneliutian dan masalah mengenai fluktuatifnya jumlah kunjungan pasien pada rumah sakit yang diteliti.

Dari hasil penelitian lain dari Seto Adi Pangarso bahwa perolehan hasil penelitian menunjukkan bahwa fisik (*tangibles*) keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan perhatian (*empathy*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, fisik (*tangibles*) keandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan variabel keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sedangkan bukti fisik (*tangibles*) dan ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Variabel *Emphaty* merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien; dan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepercayaan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Namun yang membedakan dari penelitian yang peneliti lakukan selain pada tempat penelitian, jumlah responden, yaitu tidak menggunakan variable loyalitas dalam penelitian ini.

Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pasiennya khususnya pasien rawat inap pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 1 Data Kunjungan Rawat Inap RSUD Selasih

Kelas Kamar	2015	2016	2017
VIP	256 orang	445 orang	483 orang

Sumber: RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan (2018)

Berdasarkan hasil pra-riiset yang peneliti lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan terhadap 15 orang pasien rawat inap dengan hasil yang diuraikan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH KAB.PELALAWAN

Tabel 1.2 Penilaian Pasien Rawat Inap Kelas VIP Pada Pelayanan RSUD Selasih Kab.Pelalawan

No	Pertanyaan	Tanggapan			Total
		Ya	Kurang	Tidak	
1	Apakah pertolongan medis yang diberikan RSUD Selasih pada anda tergolong cepat?	3	8	4	15
		20%	53%	27%	100%
2	Apakah perawat RSUD Selasih bersikap ramah dan peduli pada anda?	3	7	5	15
		20%	46%	33%	100%
3	Apakah ruang perawatan dapat menunjang proses penyembuhan penyakit anda?	5	6	4	15
		33%	40%	27%	100%
4	Apakah anda mendapatkan informasi medis secara detail dan jelas?	4	7	4	15
		27%	46%	27%	100%
5	Apakah proses pengambilan obat anda mudah dan cepat?	2	7	6	15
		14%	46%	40%	100%

Sumber: Data Pra-Riset(2017)

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada saat pra-

riset mengakui bahwa rumah sakit lamban dalam memberikan pertolongan medis, perawat bersikap kurang ramah dan tidak peduli, ruang perawatan yang kurang menunjang untuk proses penyembuhan karena perawat dan bagian kebersihan sering menyelonong saja masuk tanpa mengetuk pintu terlebih dahulu, selain itu dalam hal pelayanan pengambilan obat terkadang harus membeli obat sendiri di apotik dan hal tersebut membuat pasien yang baru pertama kali menjalani proses rawat inap merasa kebingungan dengan prosedur pengambilan obat. Maka dari itu pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan (Dwi, *et.al.*, 2014).

Pihak rumah sakit harus mampu memahami kebutuhan dari konsumen sehingga pasien menaruh kepercayaan untuk melakukan jasa layanan kesehatan, karena maju atau mundurnya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh keberhasilan dari pihak-pihak yang bekerja di rumah sakit, dalam hal ini dokter, perawat dan orang-orang yang berada di tempat tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka salah satu strategi yang harus dicapai oleh RSUD Selasih untuk dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasiennya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan kemudahan lain yang membuatnya berbeda dengan pelayanan dari rumah

sakit lainnya. Kualitas yang tinggi tentunya harus pula didukung oleh kepercayaan pasien akan layanan yang diberikan oleh RSUD Selasih.

Dari temuan-temuan pra-riiset dan *research gap* yang terjadi, penulis tertarik untuk mencari serta mengetahui perbandingan-perbandingan dan menjadikan suatu faktor kebaruan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis memberi judul penelitian dalam bentuk tesis ini menjadi: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kab.Pelalawan.**

Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut ini

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat inap?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien rawat inap.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat inap.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap

Metodologi Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Pelalawan sebagai rumah sakit pemerintah yang berlokasi di Pangkalan Kerinci dan secara khusus memiliki visi menjadi pusat rujukan regional terpercaya menuju kemandirian pemerintah dan masyarakat Kabupaten Pelalawan.. Adapun waktu penelitian dilakukan terhitung mulai dari bulan Maret 2018 hingga selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan keseluruhan anggota atau kelompok yang membentuk objek yang dikenakan investigasi oleh peneliti (Sinulingga,2013:190). Dari pengertian diatas, maka objek yang diteliti yang dimaksudkan pada definisi diatas, maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Selasih dengan tipe layanan kelas VIP yang jumlahnya adalah sebanyak 483 orang,

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Pengambilan sampel pada teknik statistik digunakan dikarenakan adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga peneliti pada saat dilakukan penelitian. Pengambilan sampel pada hakikatnya haruslah representatif, agar tidak menyimpulkan sebuah populasi hanya dari satu sudut

pandang saja. (Sugiyono,2013). Pada peneliiian ini, teknik pengambilan sampling dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*, dengan teknik samping *Incidental/convinience sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara kebetulan dimana responden adalah sampel yang secara kebetulan bertemu dengan peneliiti dan memenuhi syarat sebagai sampel/bagian dari populasi (Sugiyono, 2013).

Ukuran sampel pada penelitian ini dihitung dengan persamaan Slovin. Dengan jumlah populasi sebesar 483 orang, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%, diperoleh jumlah sampel sebesar 83 (delapan puluh tiga orang) orang.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dan keterangan yang diperlukan dalam menyusun penelitian ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada seluruh responden yang terpilih. Daftar pertanyaan yang diajukan telah disiapkan dengan beberapa alternatif jawaban yang telah diarahkan dan disesuaikan dengan pokok masalah dan tujuan penelitian.

b. Dokumentasi

Pada metode ini peneliti melakukan pengumpulan data melalui metode dokumentasi melalui buku dan jurnal penelitian, serta perolehan data sekunder berupa data-data yang diperoleh di Kepolisian Daerah Provinsi Riau.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis jalur dalam penelitian. Asumsi-asumsi pada analisis ini meliputi:

1. Model *path-analytic* mengasumsikan bahwa hubungan yang terjadi di antara variabel adalah linear.
2. Seluruh kesalahan (variabel residu) diasumsikan tidak berkorelasi antara satu dengan lainnya.
3. Hanya model *recursive* yang dipertimbangkan; artinya, hubungan hanya satu arah dalam suatu sistem; dalam hal ini hubungan yang timbal balik di antara variabel diabaikan.
4. Model *path-analytic* mengasumsikan bahwa variabel endogenous sekurang-kurangnya memiliki tingkat pengukuran interval.
5. Variabel yang diamati diukur dengan menggunakan alat ukur yang tidak memiliki kesalahan (valid dan reliabel).
6. Model hubungan yang dikembangkan oleh peneliti merupakan model yang secara teoritis diasumsikan benar, artinya semua variabel dianggap akan memiliki pengaruh terhadap variabel endogenous.

Maka, berdasarkan asumsi diatas, maka analisa statistik inferensial dapat dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini:

a. Uji Instrumen

Pada tahap ini, akan dilakukan pengujian terhadap instrumen penelitian, yaitu pengujian terhadap validitas dan realibilitas kuestioner. Uji validitas adalah pengujian erhadap derajat ketepatan antara data yang terjadi

dengan objek penelitian dengan daya yang dilaporkan oleh peneliti. Sehingga data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara peneliti dengan yang sesungguhnya terjadi. Sedangkan uji realibilitas adalah pengujian terhadap konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan penelitian kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti dalam waktu yang berbeda menunjukkan hasil yang tidak berbeda/ terjadi generalisasi.(Sugiyono,2013)

b. Uji Deskriptif terhadap Instrumen Penelitian

Pengujian terhadap data yang diperoleh melalui kuestioner penelitian, maka akan dilakukan pengujian statistik dengan menggunakan analisa deskriptif dengan menggunakan bantuan software Microsoft Excel, dengan fungsi rata-rata (average), sehingga didapat hasil rata-rata tanggapan responden. Interpretasi hasil penelitian, akan mengikuti kaedah berikut ini.

Tabel 3.2 Interpretasi Hasil Pengujian Deskriptif Penelitian

NO	Interval Nilai	Interpretasi
1	1-1,79	Sangat Tidak Baik
2	1,8-2,59	Tidak Baik
3	2,6-3,39	Cukup
4	3,4-4,19	Baik
5	4,2-5	Sangat Baik

Sumber : Sinulingga, 2016

Statistik Inferensial

Statistik Inferensial adalah suatu pernyataan mengenai suatu populasi yang didasarkan pada informasi dari

sampel random yang diambil dari populasi itu (Noor, 2014). Hubungan antar variabel yang digambarkan oleh diagram jalur bisa mengisyaratkan beberapa keadaan.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Pangkalan Kerinci adalah milik pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan yang dibangun diatas tanah lebih kurang 6 (enam) hektar dan diresmikan pemakaian operasional pada tanggal 20 Maret 2004 oleh Gubernur Propinsi Riau yang sebelumnya dijabat oleh Bapak H.M Rusli Zainal, SE. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Bomor 141/MENKES/SK/I/2007, tanggal 31 Januari tentang peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Selasih milik Pemerintah Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau, maka ditetapkan status Rumah Sakit Umum Daerah Selasih adalah Kelas C. Satuan kerja perangkat daerah Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan terletak di jalan Rumah Ssakit Pemukiman VI di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau.

Adapun rencana strategis Rumah Sakit Umum Daerah Selasih tahun 2017-2019 telah ditetapkan bahwa yang menjadi visi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Selasih adalah “Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Selasih sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan yang unggul, terpercaya dan terbilang tahun 2020”.

Kemudian yang menjadi sebagai misi Rumah Sakit Umum Daerah Selasih anantara lain:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan rujukan dan spesialistik.

2. Memberikan pelayanan kesehatan dasar secara prima, bermutu dan professional.
3. Memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara merata, menyeluruh dan berkeadilan.
4. Melengkapi sarana dan prasarana penunjang medis yang berkualitas dan bermanfaat secara optimal.

Terlepas dari visi dan misi, Rumah Sakit Umum Daerah Selasih memiliki motto sebagai strategi pelayanannya, yaitu “Memberikan pelayanan yang AMANAH (Aman, Mudah, Akurat, Nyaman, Akuntabel dan Handal)”.

Berdasarkan tugas dan fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Selasih diantaranya adalah:

1. Tugas
 - a. Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.
 - b. Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit
2. Fungsi
 - a. Pelayanan Medis
 - b. Pelayanan penunjang medis dan para medis
 - c. Pelayanan dan asuhan keperawatan
 - d. Pelayanan rujukan pendidikan dan pelatihan
 - e. Penelitian dan pengembangan
 - f. Pelayanan administrasi umum dan keuangan.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah responden berusia lebih dari 19 tahun dan menjadi pasien rawat inap di RSUD Selasih Pelalawan yang

berjumlah 98 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan ditampilkan pada tabel dibawah sebagai berikut.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	32	38,56
2.	Perempuan	51	61,44
Total		83	100

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

Tabel 4.1 menampilkan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang atau sebesar 61,44% dari total 83 orang responden. Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau sebesar 38,56% dari total 83 responden. Berdasarkan data tersebut, dapat dijelaskan bahwa secara umum yang lebih banyak responden yang menjadi pasien rawat inap di RSUD Selasih Pelalawan adalah perempuan karena lebih banyak dijumpai pasien yang menjalani rawat inap adalah pasien yang menjalani persalinan, baik itu persalinan secara normal maupun persalinan dengan penanganan operasi.

Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia secara keseluruhan ditampilkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Usia	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	19-35tahun	33	39,76
2	31-45 tahun	32	38,55
3	Diatas 46 tahun	18	21,69
Jumlah		83	100

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

Tabel 4.2 menampilkan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 19-30 tahun dengan jumlah sebanyak 33 orang atau sebesar 39,76% dari total responden 83 orang responden, untuk jumlah responden yang berusia 31-45 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 38,55% dari total keseluruhan responden, dan jumlah responden yang berusia diatas 46 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 21,69%.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dijelaskan bahwa mayoritas yang menjadi pasien rawat inap di RSUD Selasih Pelalawan adalah dengan usia 19-30 tahun. Dimana sesuai informasi yang diperoleh darisalah satu Dokter di RSUD Selasih Pelalawan menjelaskan bahwa usia tersebut mempunyai karakteristik aktif dalam kegiatan kesehariannya sehingga lalai dalam menjaga kondisi kesehatan tubuh serta pola makan yang kurang sehat dan tidak terjaga dengan baik.

Karakteristik Berdasarkan Lama Dirawat

Karakteristik responden berdasarkan lama dirawat inap di RSUD Selasih Pelalawan secara

keseluruhan ditampilkan pada tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Dirawat

No	Waktu	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	1-7 hari	66	79,52
2	8 hari keatas	17	20,48
Jumlah		83	100

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

Tabel 4.3 menampilkan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa mayoritas responden yang dirawat inap selama 1-7 hari dengan jumlah sebanyak 66 orang atau sebesar 79,52%. Sedangkan jumlah responden yang dirawat inap selama diatas hari sebanyak 17 orang atau sebesar 20,48%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan lamanya pasien dirawat inapkan di RSUD Selasih Pelalawan sebahagian besarnya menjalani rawat inap selama 1 (satu) minggu kebawah.

Deskripsi, Pengukuran dan Pemetaan Tingkat Pencapaian

Deskripsi statistik variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan pasien yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Kualitas Pelayanan

Tanggapan tentang kualitas pelayanan dari masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	SS	S	N	KS	TS	Rata-rata
	5	4	3	2	1	
Ruang rawat inap cukup nyaman	37	26	20	0	0	4,20
Kecepatan waktu pelayanan yang dirasakan sangat baik	24	37	17	5	0	4,02
Perawat selalu membantu saat kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang ada diruang rawat inap RSUD Selasih	32	33	18	0	0	4,18
Perawat dan Dokter di RSUD Selasih ramah dalam melayani saat dirawat inap	28	33	22	0	0	4,10
Perawat dan Dokter di RSUD Selasih selalu memberikan perhatian yang baik bagi para pasien	30	33	19	1	0	4,11
Rata-Rata						4,12

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

Dari tabel 4.4 berdasarkan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan mempunyai kategori nilai rata-rata yang baik dan baik pula disetiap pernyataannya. Skor terbesar terdapat pada pernyataan pertama. Nilai rata-rata keseluruhan pernyataan sebesar 4,12 (baik). Hal ini berarti pernyataan

1 yaitu ruang rawat inap cukup nyaman menjadi pernyataan yang paling berpengaruh bagi responden pada variabel kualitas pelayanan.

Kepuasan

Tanggapan tentang kepuasan dari masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan

Pernyataan	SS	S	N	KS	TS	Rata-rata
	5	4	3	2	1	
Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan	40	22	15	6	0	4,17
Sangat puas atas layanan yang diberikan	28	33	15	7	0	3,96
Jarang sekali mendengar pasien yang mengeluh atas pelayanan di RSUD Selasih	25	37	17	4	0	4,00
Rata-Rata						4,04

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH KAB.PELALAWAN

Berdasarkan tabel 4.5 tanggapan responden terhadap variabel kepuasan mempunyai kategori nilai rata-rata yang baik dan juga disetiap pernyataannya. Skor terbesar terdapat pada indikator pertama. Nilai rata-rata keseluruhan variabel sebesar 4,04 (baik). Hal ini berarti pernyataan pertama yaitu pelayanan yang

diberikan sudah sesuai dengan harapan menjadi pernyataan yang paling berpengaruh bagi responden pada variabel kepuasan.

Kepercayaan

Tanggapan tentang kepuasan dari masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini :

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan

Pernyataan	SS	S	N	KS	TS	Rata-rata
	5	4	3	2	1	
Kemampuan interaksi staf RSUD Selasih kepada para pasien sangat baik	30	32	21	0	0	4,09
Percaya dengan keahlian yang dimiliki para dokter dan perawat di RSUD Selasih dalam menangani pasiennya	28	38	15	2	0	4,08
RSUD Selasih selalu terbuka dan transparan mengenai biaya perawatan selama pasien dirawat inap	25	32	24	2	0	3,97
Rata-Rata						4,04

Sumber: Hasil perhitungan data primer, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan mempunyai kategori nilai rata-rata yang baik dan juga disetiap pernyataannya. Skor terbesar terdapat pada indikator pertama. Nilai rata-rata keseluruhan variabel sebesar 4,04 (baik). Hal ini berarti pernyataan pertama kemampuan interaksi staf RSUD Selasih kepada para pasien sangat baik menjadi pernyataan yang paling berpengaruh bagi responden pada variabel kepercayaan.

Rekapitulasi Jawaban Responden

Untuk mengetahui bagaimana rekapitulasi responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien

rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden

No	Indikator	Rata - Rata	Kategori
1	Kualitas Pelayanan	4,12	Baik
2	Kepuasan	4,04	Baik
3	Kepercayaan	4,04	Baik
Rata-Rata		4,07	Baik

Sumber : Data Olahan, 2019

Sesuai dengan tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan

pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata mulai dari variable kualitas pelayanan dengan rata-rata sebesar 4,12, variable kepuasan sebesar 4,04 dan begitu juga dengan variable kepercayaan sebesar 4.04 sehingga rata-rata keseluruhan menghasilkan 4,07 yang berarti 4,04 kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pelalawan dalam kondisi yang baik.

Statistik Inferensial

Uji Instrumen Penelitian

Pada pengujian terhadap instrument penelitian (kuestioner) terdiri atas pengujian validitas instrument penelitian (Convergent Validity) dan pengujian reliabilitas penelitian yang diuraikan sebagai berikut

1.Uji Validitas Instrumen Penelitian

Pada tabel 4.8 diuraikan hasil validitas instrument penelitian yang dijelaskan sebagai berikut ini

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Outer Loading (Convergent Validity) Instrumen Penelitian

	Serqual	Kepuasan	Trust	Type (a	SE	P value
X1	0.796	-0.11	-0.18	Reflect	0.083	<0.001
X2	0.635	-0.08	-0.117	Reflect	0.083	<0.001
X3	0.67	0.423	-0.166	Reflect	0.083	<0.001
X4	0.3	-0.178	1.091	Reflect	0.083	<0.001
X5	0.759	-0.12	0.001	Reflect	0.083	<0.001
Y11	0.138	0.844	-0.201	Reflect	0.083	<0.001
y12	-0.091	0.864	0.232	Reflect	0.083	<0.001
y13	-0.045	0.848	-0.036	Reflect	0.083	<0.001
y21	-0.267	-0.178	0.721	Reflect	0.083	<0.001
y22	0.083	0.142	0.734	Reflect	0.083	<0.001
y23	0.163	0.03	0.806	Reflect	0.083	<0.001

Sumber: Data Olahan, 2019

Pada uji *Outer Loading (Convergent Validity)* akan dinyatakan valid bila nilai loadingnya berada di atas 0,30, terlihat pada Tabel 4.8, semua indikator telah valid dikarenakan nilainya berada di atas 0,30 (Solimun, 2015). Sehingga, berdasarkan hasil pengujian terhadap model penelitian, yang menggunakan tipe indikator reflektif terhadap variabel latennya, diperoleh hasil yang menjelaskan bahwa dari uji *Outer Loading (Convergent Validity)* semua indikator telah valid.

Uji Relibilitas Penelitian

Pada Tabel 4.9, dapat dilihat nilai reliabilitas dari masing-masing variabel, dimana syarat sebuah variabel dinyatakan reliabel menurut Fornel dalam Sholihin (2013:72) adalah ketika nilai *composite realibility* dan *cronbach's alpha* bernilai lebih dari 0,6 (nol koma enam) sedangkan nilai yang ditunjukkan pada *average variance extracted* melebihi 0,5 (nol koma lima). Berikut ini disajikan hasil pengujian realibilitas instrumen penelitian sebagai berikut ini:

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian

Variabel	(CR)	(CA)	AVE	Syarat	Interpretasi
Kualitas Layanan	0.776	0.644	0.53	CR>0,6 CA>0,6 AVE>0,5	Reliabel
Kepuasan	0.888	0.811	0.726		Reliabel
Kepercayaan	0.798	0.620	0.569		Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan informasi yang didapat pada Tabel 4.9, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah melewati syarat yang telah dipersyaratkan agar dapat dikatakan reliabel.

4.4.2 Uji Kesesuaian Model Penelitian

Pada Tabel 4.10 disajikan hasil pengujian dan asumsi atau syarat minimum yang diisyaratkan agar sebuah model dinyatakan layak sebagai sebuah model.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Model Penelitian

No	Keterangan	Hasil Uji	Syarat	Interpretasi
1	(APC)	0.391 P<0.001	$P < \alpha$	Lolos Uji
2	(ARS)	0.298 P<0.001	$P < \alpha$	Lolos Uji
3	AARS	0.285 P<0.001	$P < \alpha$	Lolos Uji
4	(AVIF)	1.327	Lolos uji <5, ideally <= 3.3	Ideal
5	VIF (AFVIF)	1.351	Lolos uji <5, ideally <=3.3	Ideal
6	(GoF)	0.414	Kecil >= 0.1, Sedang >= 0.25, Besar >= 0.36	Besars
7	(SPR)	1	lolos uji >= 0.7 ideally = 1	Ideal
8	(RSCR)	1	lolos uji >= 0.9, ideally = 1	Ideal
9	(SSR)	1	lolos uji >= 0.7	Ideal
10	(NLBCDR)	1	lolos uji >= 0.7	Lolos Uji

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 4.10, dengan interpretasi hasil penelitian berdasarkan sembilan hasil pengujian diatas, dimana seluruh item dinyatakan lolos uji, maka dapat

diambil kesimpulan bahwa model penelitian layak dijadikan sebagai model penelitian.

Analisis Faktor

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH KAB.PELALAWAN

Hasil pengaruh antar indikator terhadap variabel, baik terhadap variabel latennya, atau terhadap variabel tujuan, dijelaskan pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11 Hasil Loading Factor dan Cross Loading Factor

	Kualitas Layanan	Kepuasan	Kepercayaan
X1	0.796	-0.11	-0.18
X2	0.635	-0.08	-0.117
X3	0.67	0.423	-0.166
X4	0.3	-0.178	1.091
X5	0.759	-0.12	0.001
Y11	0.138	0.844	-0.201
y12	-0.091	0.864	0.232
y13	-0.045	0.848	-0.036
y21	-0.267	-0.178	0.721
y22	0.083	0.142	0.734
y23	0.163	0.03	0.806

Sumber: Data Olahan, 2019

Tabel 4.11 merupakan hasil pengujian terhadap analisis faktor, berupa *confirmatory factor analisis (CFA)*, yang menunjukkan pengaruh indikator terhadap variabelnya sendiri (*loading factor*), dan juga pengaruh indikator terhadap variabel tujuan (*cross loading factor*), untuk menemukan indikator yang memberikan pengaruh paling besar, sehingga dapat memberikan alternatif pilihan pada manajemen, atau dapat memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai indikator yang paling berpengaruh. Pada sub bab ini akan dilihat perbandingan antara nilai rata-rata (Mean) dan loading factor untuk menentukan pengaruh paling kuat dan rata-rata persepsi responden, dengan uraian sebagai berikut:

Variabel Kualitas Layanan

Pada tabel 4.12 disajikan perbandingan rata-rata deskriptif pada variabel kepemimpinan dengan nilai *loading factor* indikator terhadap

variabel kepemimpinan sebagai berikut:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Nilai Mean dan Loading Factor pada Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Rata-rata	Loading Factor
Ruangan yang digunakan	4.2	0.796
Kecepatan waktu pelayanan	4.02	0.635
Membantu kesulitan	4.18	0.67
Karyawan ramah dalam melayani	4.10	0.3
Perhatian terhadap pelanggan	4.11	0.759
Rata-rata Variabel	4.12	

Sumber: Data Olahan, 2019

Hasil pada tabel 4.12 menungkapkan bahwa secara umum, pasien memiliki rata persepsi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh RS.Selasih Kab.Pelalawan, dengan nilai rata-rata

variable 4.12. Dengan nilai persepsi yang tinggi ini, bahkan persepsi rata-rata pasien s persepsi batas bawah rata-rata pasien yang mengindikasikan kualitas sangat baik sebagai indikator pelayanan yang optimal. Peningkatan oleh objek penelitian berdasarkan analisa faktor dapat dilakukan dengan memperhatikan perbandingan antara kekuatan (*strength*) yang dimiliki oleh indikator dengan nilai rata-rata tertinggi dan membandingkan dengan indikator yang memiliki pengaruh paling besar, yang terlihat dari loading factor paling tinggi.

Pada variabel Kualitas Layanan, rata-rata indikator yang paling tinggi tercermin pada indikator pertama yaitu "Ruangan yang Digunakan", dengan rata-rata 4.2, sebagai indikasi bahwa RS.Selasih Pelalawan telah memiliki ruangan yang sangat baik berdasarkan persepsi pasien. Tingginya rata-rata tersebut dikonfirmasi oleh loading factor yang paling tinggi pada variabel kualitas layanan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tuntutan pasien telah dapat dijawab oleh objek penelitian, namun demikian berdasarkan uraian pada hasil deskriptif, masih ditemukannya persepsi pasien yang menganggap bahwa ruangan yang dimiliki oleh RS.Selasih yang masih memberikan hanya sebatas pelayanan minimal, mengindikasikan bahwa masih perlu ditingkatkannya kenyamanan pasien, terutama pada penelitian ini memiliki fokus pada Rawat Inap VIP, sehingga pasien menuntut perawatan yang lebih baik, apabila dibandingkan dengan pelayanan rawat inap pada tipe yang lebih rendah, atau bahkan apabila dilakukan benchmarking pada Rumah Sakit Swasta yang ada di

Kab.Pelalawan ataupun yang berada di Provinsi Riau. Hal ini menjadi sebuah tuntutan logis oleh pasien agar RS.Selasih dapat bersaing dengan kompetitornya.

Sedangkan pada indikator "Keramahan dalam Melayani", diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa walaupun tingkat pelayanan dalam hal keramahan oleh petugas medis yang ada telah terjadi peningkatan, dimana hasil menunjukkan tingkat keramahan yang mendekati batas bawah keoptimalan, namun hal tersebut tidak dapat menjelaskan atau merubah persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang diindikasikan dengan nilai loading factor 0,3. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pasien belum dapat merasakan perubahan pada petugas medis yang ada, sehingga dirasakan perlu bagi petugas ataupun manajemen untuk dapat lebih bekerja keras dalam mempromosikan keramahan, baik keramahan dalam penanganan pasien dalam pendekatan-pendekatan medis maupun non medis seperti kecepatan dan daya tanggap atas keluhan pasien seperti pada permintaan penggantian air mineral ataupun penggantian peralatan tempat tidur, sehingga pasien dapat merasakan kenyamanan saat menikmati layanan VIP di RS.Selasih Kab.Pelalawan.

Variabel Kepuasan Pasien

Pada tabel 4.13 disajikan perbandingan rata-rata deskriptif pada variabel Lingkungan Kerja dengan nilai *loading factor* indikator terhadap variabel lingkungan kerja sebagai berikut:

Tabel 4.13 Rekapitulasi Nilai Mean dan Loading

Factor pada Kepuasan Pasien

Indikator	Rata-rata	Loading Factor
Sesuai dengan harapan	4.17	0.844
Puas atas layanan	3.96	0.864
Jarang memberikan duan/ keluhan	4	0.848
Rata-Rata Kepuasan Pasien	4.04	

Sumber: Data Olahan, 2019

Hasil pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa secara rata-rata, pasien memiliki persepsi yang kepuasan yang tinggi terhadap RS.Selasih Pekanbaru. Hal ini tercermin pada nilai rata-rata variabel senilai 4.04, yang mengindikasikan pasien puas terhadap Rumah Sakit Selasih, namun demikian nilai tersebut dapat diterjemahkan juga sebagai sebuah permintaan pasien untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya ataupun kualitas produk (Obat dan Non-Obat) yang ditawarkannya (yang pada penelitian ini tidak dijadikan fokus penelitian). Peningkatan yang dapat dilakukan, sebagai saran penelitian, diterjemahkan dengan memperhatikan rata-rata dan *loading factor* indikator.

Pada indikator dengan rataan paling tinggi yaitu “Kesesuaian harapan dengan kualitas layanan” ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien sudah mendekati nilai optimal, namun demikian pada faktor yang paling tinggi pengaruhnya berada pada “kepuasan atas layanan”, yang masih perlu untuk ditingkatkan, dimana rata-rata persepsi menempati nilai yang paling rendah. Walaupun dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan sudah baik, namun demikian sebagai indikator yang paling tinggi, seharusnya layanan

yang diberikan dapat lebih ditingkatkan lagi. Seperti yang sudah diungkapkan pada sub-bab sebelumnya (Kualitas Layanan), disarankan kepada manajemen dan petugas (medis dan non medis) yang ada di RS.Selasih Pelalawan, untuk memperhatikan kebutuhan pasien terutama yang berkaitan dengan kebutuhan non medis, agar pasien dapat merasakan suasana yang sangat nyaman, yang peningkatannya dapat dilakukan dengan perbandingan dengan layanan yang diberikan oleh RS.Swasta yang ada di Pelalawan ataupun di Riau.

Variabel Kepercayaan

Pada tabel 4.14 disajikan perbandingan rata-rata deskriptif pada variabel Komitmen Kerja dengan nilai *loading factor* indikator terhadap variabel Komitmen Kerja sebagai berikut:

Tabel 4.14 Rekapitulasi Nilai Mean dan Loading Factor pada Variabel Kepercayaan Konsumen

Indikator	Rata-rata	Loading Factor
Kemampuan berinteraksi	4.09	0.721
Dapat dipercaya	4.08	0.734
Sikap Terbuka	3.97	0.806
Rata-Rata Variabel	4.04	

Sumber: Data Olahan, 2019.

Hasil pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien ataupun keluarga pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi pada RS.Selasih, namun belum dapat dikatakan sudah optimal, sehingga masih memungkinkan pasien untuk mengalihkan pilihannya pada

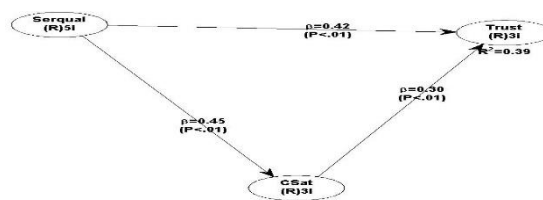
competitor, baik RSUD di Provinsi ataupun RS.Swasta yang ada di lingkungan (Kab Pelalawan ataupun Riau) bahkan ke Rumah Sakit di Luar Negeri. Kesehatan sebagai sebuah faktor yang paling diperhitungkan oleh masyarakat, terutama bagi pasien yang ingin menikmati layanan VIP, mengharapkan layanan terbaik tanpa terlalu memperhatikan faktor biaya, sehingga dengan layanan yang baik maka akan menimbulkan kepuasan dan pada akhirnya kepercayaan atas layanan baik terhadap instalasi maupun Rumah Sakitnya.

Pada variabel kepercayaan, indikator yang paling diperlukan oleh pasien ataupun keluarga adalah adanya keterbukaan dari Rumah Sakit, baik terhadap tindakan maupun biaya perawatan yang menyertainya, sehingga pasien mengerti atas penyakitnya maupun tindakan-tindakan yang perlu untuk dilakukan. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa faktor keterbukaan merupakan indikator yang paling rendah secara rata-rata, walaupun masih dapat dikategorikan bahwa Rumah Sakit telah dipersepsikan terbuka dengan pasien. Namun pada beberapa pasien, ditemukan bahwa terjadi kecurigaan dari pasien, bahwa Rumah Sakit menutupi beberapa tindakan namun pada saat proses perhitungan biaya Rumah Sakit melakukan pembebanan terhadap tindakan tersebut, yang diindikasikan dengan tanggapan kurang setuju oleh 2 orang pasien. Untuk itu, maka disarankan kepada Rumah Sakit Selasih agar selalu memberikan pengertian kepada pasien melalui petugas medisnya agar dapat menjalankan SOP yang berlaku, dimana setiap tindakan yang akan dilakukan untuk dijelaskan dengan

baik beserta dengan biaya yang mengikutinya.

Persamaan Struktur Penelitian

Dari data yang diperoleh dari instrumen penelitian, berikut ini digambarkan model penelitian sebagai berikut;



Gambar 4.1

Hasil Pengujian Terhadap Model Penelitian

Sumber: Data Olahan, 2019

Untuk mempermudah memperoleh informasi dari gambar diatas untuk peneliti melakukan analisa, maka data diatas disajikan dalam Tabel 4.15

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Model Penelitian

	Kualitas Layanan	Kepuasan
Kepuasan	0.45	
Kepercayaan	0.42	0.30

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan informasi pada Tabel 4.18, maka peneliti menyusun model penelitian terhadap Kualitas Layanan sebagai berikut;

$$Y_2 = 0.42 X_1 + 0.30 Y_1 + e \quad (1)$$

Dimana:

- Y_2 = Kepercayaan
- Y_1 = Kepuasan Pasien
- X_1 = Kualitas Layanan

Hasil pada persamaan (1) menunjukkan bahwa Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien berkorelasi positif terhadap Kepercayaan Pasien, sehingga apabila Rumah Sakit Selasih

Kab.Pelalawan menginginkan Pasien semakin percaya dengan Rumah Sakit Selasih, maka manajemen disarankan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan juga kepuasan pasien. Adapun faktor yang paling memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pasien adalah kualitas layanan, yang mengindikasikan perlunya manajemen untuk selalu menjaga atau meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh pasien ataupun keluarga pasien pada saat menikmati fasilitas di Rumah Sakit Selasih Kab.Pelalawan.

Uji Determinasi Variabel Penelitian

Pada Tabel 4.16, disajikan hasil pengujian determinasi (R^2) pada model penelitian, yang dapat

diinterpretasikan bagaimana sebuah variabel

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji Determinasi

	Kepuasan	Kepercayaan
R^2	0.206	0.390
Adj R^2	0.196	0.374

Sumber: Data Olahan, 2019

Berdasarkan hasil pada tabel 4.16, dapat dilihat bahwa kepercayaan dipengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien senilai 37.4% Sedangkan terdapat variabel lainnya berpengaruh sebesar 62.6%.

4.1.6 Uji Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil pada gambar 2.1, dan hasil pada lampiran, maka hasil pengujian hipotesis penelitian digambarkan pada tabel 4.17 sebagai berikut :

Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Variabel		Pengaruh				
Prediktor	Akibat	Mediaasi	Direct	Indirect	Total	P Value
X ₁	Y ₂		0.42		0.45	****
X ₁	Y ₂	Y ₁	0.42	0.135	0.555	****
X ₁	Y ₁		0.45		0.42	****
Y ₁	Y ₂		0.30		0.30	****

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17, maka hasil pengujian hipotesis penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualita Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17, diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *probability value* (p-value) promosi terhadap loyalitas pegawai senilai <0.01 sehingga dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat toleransi ketidakpercayaan (α) sebesar 5%, maka dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima, atau Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17, diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *probability value* (p-value) pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Pasien senilai <0.01 , sehingga dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat toleransi ketidakpercayaan (α) sebesar 5%, maka dinyatakan bahwa hipotesis penelitian ditetima atau Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien.

3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17, diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *probability value* (p-value) pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien senilai <0.01 , sehingga dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat toleransi ketidakpercayaan (α) sebesar 5%, maka dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima, atau Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel pemediasi

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17, diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *probability value* (p-value) pengaruh senilai <0.01 , sehingga dengan nilai p-value lebih kecil dari tingkat toleransi ketidakpercayaan (α) sebesar 5%, maka dinyatakan bahwa hipotesis penelitian diterima, atau Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien melalui Kepuasan Pasien sebagai variabel pemediasi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada sub-bab hasil penelitian, maka peneliti melakukan pembahasan berdasarkan landasan telaah teoritis dan hasil penelitian yang relevan, yang diuraikan berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, sebagai berikut.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Kepuasan sebagai sebuah tujuan yang diinginkan dalam layanan publik, dapat didefinisikan sebagai perasaan senang ataupun kecewa atas kinerja suatu produk (Kotler, 2012), atau juga dapat diartikan sebagai

suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock, 2011). Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan muncul setelah dipenuhinya melalui suatu produk atau jasa yang menghasilkan kenyataan (Soegoto,2009). Sehingga dengan pengertian yang telah diungkapkan tersebut, maka dapat diartikan bahwa apabila konsumen mengalami kondisi dimana kualitas layanan yang diterimanya melewati ekspektasinya, atau lebih baik daripada pengalaman pasien pada masa lalu, maka konsumen tersebut akan cenderung untuk puas, atau secara matematis dapat diartikan bahwa kualitas layanan berkorelasi positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat diartikan bahwa apabila Rumah Sakit berharap pasien yang dilayaninya semakin puas, adalah dengan memberikan pelayanan yang semakin berkualitas dan hal tersebut pada penelitian ini dikonfirmasi sebagai faktor yang memiliki dampak yang nyata. Hasil penelitian ini juga dapat mengindikasikan penguatan terhadap teori yang telah diungkapkan oleh ahli, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Juwita (2017), Dewi (2016), Kartikasari (2014). Namun demikian hasil ini berlawanan dengan penelitian Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada indikator dengan rataan paling tinggi yaitu “Kesesuaian harapan dengan kualitas layanan”

ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien sudah mendekati nilai optimal, namun demikian pada faktor yang paling tinggi pengaruhnya berada pada “kepuasan atas layanan”, yang masih perlu untuk ditingkatkan, dimana rata-rata persepsi menempati nilai yang paling rendah. Walaupun dapat dikatakan bahwa layanan yang diberikan sudah baik, namun demikian sebagai indikator yang paling tinggi, seharusnya layanan yang diberikan dapat lebih ditingkatkan lagi. Seperti yang sudah diungkapkan pada sub-bab sebelumnya (Kualitas Layanan), disarankan kepada manajemen dan petugas (medis dan non medis) yang ada di RS.Selasih Pelalawan, untuk memperhatikan kebutuhan pasien terutama yang berkaitan dengan kebutuhan non medis, agar pasien dapat merasakan suasana yang sangat nyaman, yang peningkatannya dapat dilakukan dengan perbandingan dengan layanan yang diberikan oleh RS.Swasta yang ada di Pelalawan ataupun di Riau.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Kepercayaan oleh ahli diterjemahkan sebagai kesediaan untuk bergantung pada pihak lain yang telah dipercaya oleh konsumen (Luthfi,2011) dan juga sebagai indikasi adanya kesediaan konsumen untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan penyedia jasanya (Lita,2009). Dengan demikian untuk dapat dipercaya, penyedia jasa harus dapat memberikan kualitas jasa yang paling baik/optimal sehingga akan tercipta keyakinan yang tinggi dari konsumennya untuk menjadikannya sebagai alternatif utama bagi

pasiennya. Pada teori perilaku konsumen (*Consumer Behavioural Theory*), diungkapkan bahwa konsumen yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan cenderung untuk mengabaikan alternatif lain, selama disediakan kualitas layanan yang baik dan diberikan tingkat kepuasan yang tinggi, atau dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berkorelasi positif terhadap kepercayaan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan dalam berpantau positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit Selasih Pelalawan. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien hanya akan muncul apabila Rumah Sakit Pelalawan memiliki kemampuan untuk dapat memberikan layanan yang semakin baik, dan kualitas layanan tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat merubah kepercayaan pasien ataupun keluarga pasien. Komitmen yang muncul didalam diri pasien tersebut dinamakan kepercayaan. Hasil penelitian ini terdapat keterkaitan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Dwi Kartikasari (2014) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk dapat meningkatkan kepercayaan pasien, berdasarkan hasil loading factor, dapat dilakukan dengan adanya pemenuhan kebutuhan pasien, yang oleh hasil penelitian disebutkan bahwa indikator yang paling diperlukan oleh pasien ataupun keluarga adalah adanya keterbukaan dari Rumah Sakit, baik terhadap

tindakan maupun biaya perawatan yang menyertainya, sehingga pasien mengerti atas penyakitnya maupun tindakan-tindakan yang perlu untuk dilakukan. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa faktor keterbukaan merupakan indikator yang paling rendah secara rata-rata, walaupun masih dapat dikategorikan bahwa Rumah Sakit telah dipersepsikan terbuka dengan pasien. Namun pada beberapa pasien, ditemukan bahwa terjadi kecurigaan dari pasien, bahwa Rumah Sakit menutupi beberapa tindakan namun pada saat proses perhitungan biaya Rumah Sakit melakukan pembebanan terhadap tindakan tersebut, yang diindikasikan dengan tanggapan kurang setuju oleh 2 orang pasien. Untuk itu, maka disarankan kepada Rumah Sakit Selasih agar selalu memberikan pengertian kepada pasien melalui petugas medisnya agar dapat menjalankan SOP yang berlaku, dimana setiap tindakan yang akan dilakukan untuk dijelaskan dengan baik beserta dengan biaya yang mengikutinya.

3. Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pasien RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Kepercayaan oleh ahli diterjemahkan sebagai kesediaan untuk bergantung pada pihak lain yang telah dipercaya oleh konsumen (Luthfi,2011) dan juga sebagai indikasi adanya kesediaan konsumen untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan penyedia jasanya (Lita,2009). Dengan demikian untuk dapat dipercaya, penyedia jasa harus dapat memberikan kualitas jasa yang paling baik/optimal sehingga akan tercipta kepuasan dan pada akhirnya akan muncul keyakinan yang tinggi dari konsumennya untuk

menjadikannya sebagai alternatif utama bagi pasiennya. Pada teori perilaku konsumen (*Consumer Behavioural Theory*), diungkapkan bahwa konsumen yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan cenderung untuk mengabaikan alternatif lain, selama disediakan kualitas layanan yang baik dan diberikan tingkat kepuasan yang tinggi, atau dapat dikatakan bahwa kepuasan berkorelasi positif terhadap kepercayaan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, dimana hasil pengujian terjadi karena segala keinginan atau harapan yang dimiliki pasien ketika menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan dapat terpenuhi, dalam hal kesesuaian pelayanan yang diberikan, rasa puas terhadap layanan yang diberikan dan jarang didengarnya keluhan dari pasien lain atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan. Terjadi kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dirasakan dalam menggunakan jasa rumah sakit tentu menciptakan kesan positif kepada rumah sakit, akibatnya aktifitas berulang-ulang untuk menggunakan jasa rumah sakit dilakukan, konsistensi nilai kepuasan yang dirasakan pasien setiap menggunakan jasa rumah sakit membentuk komitmen yang kuat untuk terus menggunakan jasa rumah sakit yang sama komitmen tersebut dinamakan kepercayaan. Hasil penelitian ini pun terdapat kesamaan dengan penelitain yang pernah dilakukan oleh Atika Paramitha (2013) bahwa kepuasan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.

Pada variabel kepercayaan, indikator yang paling diperlukan oleh pasien ataupun keluarga adalah adanya keterbukaan dari Rumah Sakit, baik terhadap tindakan maupun biaya perawatan yang menyertainya, sehingga pasien mengerti atas penyakitnya maupun tindakan-tindakan yang perlu untuk dilakukan. Pada penelitian ini, ditemukan bahwa faktor keterbukaan merupakan indikator yang paling rendah secara rata-rata, walaupun masih dapat dikategorikan bahwa Rumah Sakit telah dipersepsikan terbuka dengan pasien. Namun pada beberapa pasien, ditemukan bahwa terjadi kecurigaan dari pasien, bahwa Rumah Sakit menutupi beberapa tindakan namun pada saat proses perhitungan biaya Rumah Sakit melakukan pembebanan terhadap tindakan tersebut, yang diindikasikan dengan tanggapan kurang setuju oleh 2 orang pasien. Untuk itu, maka disarankan kepada Rumah Sakit Selasih agar selalu memberikan pengertian kepada pasien melalui petugas medisnya agar dapat menjalankan SOP yang berlaku, dimana setiap tindakan yang akan dilakukan untuk dijelaskan dengan baik beserta dengan biaya yang mengikutinya.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Pasien RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan dalam hal kondisi ruang rawat inap, kecepatan

waktu dalam pelayanan, perawat yang senantiasa membantu pasien dalam menggunakan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan, keramahan perawat dan dokter dalam melayani pasien serta perhatian perawat dan dokter kepada para pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan secara keseluruhannya memberikan pengaruh terhadap kepuasan melalui kepercayaan dari para pasien.

Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang dilalui oleh kepercayaan, temuan ini semakin memperjelas teori yang mengungkapkan kualitas pelayanan adalah dasar yang akan membentuk kepuasan, konsistensi kualitas pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan dalam diri pasien setiap menggunakan jasa rumah sakit tentu akan menciptakan komitmen yang kuat untuk terus menggunakan jasa rumah sakit yang sama dengan mengenyampingkan jasa rumah sakit lain. Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan pasien akan membentuk kepuasan, ketika rumah sakit mampu menjaga kepuasan yang dirasakan pasien secara terus menerus akan menciptakan komitmen atau kepercayaan dalam diri pasien untuk terus menggunakan jasa rumah sakit yang sama.

Artinya semakin baik kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan maka semakin tinggi pula kepuasan melalui kepercayaan pasiennya pada rumah sakit tersebut. Hasil penelitianpun sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartikasari (2014) bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan.

Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan Hasil dan pembahasan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian diuraikan berdasarkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih. Dimensi kecepatan waktu pelayanan yang dirasakan pasien dalam kondisi pilihan rata-rata terendah namun masih dalam kategori baik sehingga kecepatan pelayanan dokter dan perawat masih dapat memberikan kepuasan pada pasien.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih. Sikap keterbukaan dan transparan mengenai biaya perawatan selama pasien dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih merupakan dimensi dengan rata-rata terendah dari pasien namun masih dalam kategori baik sehingga tidak menjadi hal yang mengkhawatirkan dalam penilaian pada kepercayaan pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan

di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih.

3. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Semakin baik kepuasan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien untuk selalu menggunakan pelayanan pada di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih. Dari semua dimensi kepuasan telah memberikan rasa kepercayaan pasien untuk selalu menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih. Dari semua dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terindikasi memberikan dampak memuaskan serta dapat dipercaya oleh pasien.

Saran Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sejumlah kelemahan pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan yang masih perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, penulis memberikan sejumlah rekomendasi sebagai berikut:

1. Pada pengembangan kecepatan layanan kepada pasien, disarankan agar semua pihak yang terlibat dalam pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih lebih siap dan tanggap untuk menangani keluhan dan permintaan pasien.
2. Untuk menjalankan prinsip transparansi keuangan BLUD (Badan Layanan Umum Daerah), disarankan agar pihak Rumah Sakit

Umum Selasih lebih terbuka dalam memberikan informasi tindakan yang akan diberikan pada pasien, beserta dengan rincian biaya yang akan dibebankan kepada pasien ataupun keluarga pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memilih objek dan populasi yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih baik guna mempertinggi daya uji empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Kartikasar Dwi, dan Dewanto Aryo. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif* edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta CV, Jakarta.
- Wendha A.A Ayu Atika Paramitha, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. Jurnal.
- Wikipedia, 2009. Hospital. (online), (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit)