

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT THURSINA DI DURI**

SUDARMIN MANIK

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau (STIER)  
Jln. HR. Subrantas 57 Panam Pekanbaru 28293 Telp. (0761) 63237  
E-mail : akbar\_stier@yahoo.com

Abstract, The purpose of this study was to determine how much influence the quality of service to patient satisfaction in hospital in Thursina Duri. The population in this study were hospital inpatients in Thursina Duri which amounts to 100 people. Sampling was conducted using random sampling. Analysis of the data using reliability, classical assumptions, multiple linear regression, Uji\_F and uji\_t. test conducted to determine the relationship between independent variables and the dependent variable.

Based on the research that the quality of service simultaneously influence the patient's satisfactions with the value of correlation = 0.979 which shows the close relationship between service quality and patient satisfaction in hospital in Thursina Duri. While the persentase impact of service quality to satisfaction of patient at hospital in Thursina Duri. While adjusted square 0.957 obtained which means the quality of service has contributed of 95.7 percent to client satisfaction. As well as the positive and significant impact on patients satisfaction with the level of Sig.0.000.

The conclusion from this study that hypothesis simultaneously and partially between the variable quality of service to the patient's satisfaction is proven and can be accepted as true

*Keyword: Tangiable, Reliability, Responsiveness, Empaty, Patient Satisfaction*

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2007:2)

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah

dibidang kesehatan. Pelayanan dibidang kesehatan akan senantiasa dibutuhkan oleh masyarakat dan akan selalu mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Semakin maju pembaharuan dibidang teknologi, maka pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan, dibidang sarana dan prasarana yang modern serta menjadi lebih akurat dalam bidang pelayananya.

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat

menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah, serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan.

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen. Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen. Oleh karena itu pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan dan keinginan menggunakan lagi jasa tersebut.

Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang

semakin keras. Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk keputusan pembelian dimasa yang akan datang. Proses pengambilan keputusan merupakan sebuah proses tahap demi tahap yang digunakan konsumen ketika membeli barang maupun jasa yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan perilaku purna beli.

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Rumah Sakit (RS) Thursina Duri salah satunya, rumah sakit ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik sejalan dengan visi unggul pelayanan dan pengelolaannya. Di dalam operasionalnya RS. Thursina Duri mencoba menerapkan nilai-nilai keahlian dalam seluruh aspek pelayanan dan managemennya. Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan, RS. Thursina Duri pada 5 (Lima) tahun terakhir ini cenderung mengalami fluktuasi, berikut adalah data pasien rawat inap pada RS. Thursina Duri dari tahun 2011 sampai 2015.

**Tabel 1 Data Jumlah Perkembangan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RS. Thursina Duri tahun 2011-2015**

Tahun	Jumlah Pasien	Perkembangan(%)
2011	18.005	-
2012	19.525	8,44%
2013	25.433	30,26%
2014	23.355	-8,17%
2015	22.538	-3,5%

*Sumber: Rumah Sakit Thursina 2016*

Dari tabel 1 dapat dilihat mulai dari tahun 2013 sampai 2015 jumlah pasien yang

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri(SUDARMIN MANIK)*

berkunjung mengalami penurunan. Hal ini mungkin disebabkan kurangnya pelayanan yang diberikan, sehingga pasien ikut menurun.

Selain data menurunnya pasien, kualitas pelayanan juga dapat ditentukan dengan fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Thursina Duri. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Daftar Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Thursina Duri tahun 2011-2015**

No	Daftar Sarana dan Prasarana	2011	2012	2013	2014	2015	Keterangan
1	Ruang Kasir	1	1	1	1	1	Perlu Renovasi
2	Ruang Kantor dan IT	-	-	1	1	1	Baik
3	Ruang Pendaftaran	1	1	1	1	1	Perlu Renovasi
4	Ruang Sekretariat	1	1	1	1	1	Baik
5	Ruang Apotek	1	1	1	1	1	Baik
6	Ruang Rekam Medik	-	-	-	1	1	Baik
7	Ruang ICU	1	1	1	1	1	Baik
8	Ruang Kamar Bedah	1	1	1	1	1	Baik
9	Ruang Rontgen	1	1	1	1	1	Baik
10	Ruang Laboratorium	1	1	1	1	1	Perlu Renovasi
11	Ruang Kebidanan	1	1	1	1	1	Baik
12	Ruang UGD	1	1	1	1	1	Baik
13	Ruang S. VIP	4	4	5	6	6	Baik
14	Ruang VIP	4	4	5	6	6	Baik
15	Ruang Kelas 1	6	6	8	8	8	Baik
16	Ruang Kelas 2	6	6	6	8	8	Baik
17	Ruang Kelas 3	4	4	4	4	4	Perlu Renovasi
18	Ruang Isolasi	1	1	1	1	1	Baik
19	Ruang Haemodialisa	1	1	1	1	1	Baik
20	Ruang Tunggu	1	1	1	2	2	Perlu Renovasi
21	Apotek	1	1	1	1	1	Baik
22	Komputer	6	7	7	8	8	Baik
23	Meja Karyawan	10	13	15	20	23	Baik
24	Kursi Karyawan	10	13	15	20	23	Baik

25	AC Ruangan	15	20	25	35	35	Baik
26	Toilet	2	3	5	5	6	Perlu Renovasi
27	Mesin Pengelolaan Limbah	1	1	1	1	1	Baik
28	Mesin Genset	1	1	2	2	2	Baik
29	Mesin Sanyo	1	1	3	3	3	Baik
30	Ambulance	1	2	2	2	2	Baik
31	Mobil Kantor	1	1	1	1	1	Baik
32	Bangunan dan Tanah	1	2	2	2	2	Perlu Renovasi

Sumber: Rumah Sakit Thursina Duri 2016

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Thursina Duri dalam beberapa tahun tidak mengalami peningkatan. Selain itu juga terdapat sarana dan prasarana yang harus atau perlu direnovasi. Hal ini dapat mengakibatkan kepuasan pasien akan mengalami penurunan dengan adanya fasilitas yang kurang memadai.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Thursina di Duri.”

### Rumusan Permasalahan

Berdasarkan batasan masalah, rumusan masalah yang ada adalah Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina Duri.

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina Duri.

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperdalam pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk perusahaan, dapat menjadi suatu masukan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

3. Bagi pihak lain, dapat digunakan sebagai perbandingan atau acuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

## **Tinjauan Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Rahadi Fitra Nova (2010). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta* penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer *SPSS 11.5*. Hasilnya didapat bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan harapan pasien terdapat *gap/* tingkat kepuasan sebesar (-0,36), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989), dan keyakinan (-4,205)

terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Christiana Okky Augusta Lovenia (2012) Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang dengan judul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang. Setelah mengetahui telaah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*). Oleh karena itu pemahaman terhadap pengaruh antara wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepedulian (*empathy*) dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dipandang sebagai basis strategi bagi pengembangan kepuasan nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang

telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 0,122 X_1 + 0,235X_2 + 0,201 X_3 + 0,211 X_4 + 0,292 X_5$  Dimana variabel Kepuasan Nasabah (Y), variabel Wujud Fisik (X1), variabel Keandalan (X2), variabel Daya Tanggap (X3), variabel Jaminan (X4), dan variabel Kepedulian (X5). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Wujud Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepedulian secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Angka *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,779 yang menunjukkan bahwa antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang sebesar 77,90%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti promosi, suku bunga dan lain-lain.

Ratih Hardiyati (2010) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang dengan judul analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5.$$

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini

bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165. Agrowisata Kebun Teh Pagilaran perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

## **2. Landasan Teoritis**

### **a. Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan suatu proses sosial manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang diinginkan dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai dengan orang lain atau satu sama lain (Kotler,2009:2).

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik pada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Swasta, 2001:4).

Selanjutnya menurut Boyd, dkk (2000:4) pemasaran adalah suatu proses yang melibatkan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu dan perusahaan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain.

Sedangkan menurut Downey (2003:3) pemasaran didefinisikan sebagai telaah terhadap aliran produk secara fisik dan ekonomik dari produsen melalui pedagang perantara sampai ke tangan konsumen.

Pendapat lain mengatakan bahwa pasar merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan

yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Stanton, 2002:4-5).

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan bisnis harus berorientasi kepada pasar atau konsumen. Keinginan konsumen juga harus dipuaskan secara efektif. Agar pemasaran berhasil maka perusahaan harus memaksimalkan penjualan yang menghasilkan laba dalam jangka panjang.

### **b. Pengertian Jasa**

Menurut Kotler (2000:428) jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:28) mengatakan bahwa jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

Menurut Tjiptono (2004:18) mengutarakan ada lima karakteristik utama jasa bagi pembeli pertamanya.

1. *Intangible* (tidak berwujud) jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha.
2. *Inseparability* (tidak bisa dipisahkan). Barang bisa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Variability* (berubah-ubah). Jasa bersifat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis

tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability* (tidak tahan lama). Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

5. *Lack of Ownership* *Lack of Ownership* merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas.

### **c. Kepuasan**

Kotler (2002:61) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya.

Sedangkan menurut amstrong (2001:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) mengatakan kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2004:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Gerson (2001:3) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai persepsi pelanggan mengenai hasil kinerja perusahaan atau produk apakah sudah sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan.

Sedangkan menurut Oliver dalam Umar (2003:14) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah

melakukan pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari produk atau jasa yang dipilih apakah telah memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan yang dibayangkan sebelum pembelian.

### **1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Menurut Irawan (2004:37) faktor-faktor yang mendorong/ mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi
- c. *Service Quality*. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *Servqual*.
- d. *Emotional Factor*. Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- e. Biaya dan Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sedangkan menurut Kotler (2006:52) mengatakan, kepuasan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, yaitu : pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya, janji dan informasi pemasar, dan saingan.

### **d. Kualitas Pelayanan**

Menurut J. Suprpto (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Edward Deming dalam Yamit (2001:8) kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Wijono (2003:3) mengatakan, kualitas produk atau jasa adalah seluruh gabungan atau sifat-sifat produk atau jasa pelayanan

dari pemasaan, *engenering*, manufaktur, dan pemeliharaan dimana produk atau jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh (Parasuraman, *et.al.* dalam Kotler (2002:455) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* (Keandalan/ kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
3. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan

keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dengan kata lain, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan..

4. *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

#### **e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien dapat dicapai atau tidak dapat dilihat dari awal yaitu tujuan rumah sakit, salah satunya memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempunyai dampak yang baik kepada pasien. Yaitu membuat pasien merasa nyaman melakukan rawat inap atau rawat jalan di rumah sakit tersebut. Setelah itu rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pasien, sehingga rumah sakit dapat memenuhi apa yang menjadi harapan pasien. Menurut Guntur (2012:70) mengatakan bahwa, apabila kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan tercapai.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (Tjiptono:2007:270).

Tjiptono (2006:54) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara pihak rumah sakit Thursina sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dengan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan, apalagi bagi pasien

rawat inap yang pada dasarnya mereka tinggal dirumah sakit lebih lama sehingga pengalaman akan kualitas pelayanan kesehatan lebih terasa yang berujung pada ada tidaknya kepuasan yang dirasakan pasien selama proses pemberian pelayanan kesehatan.

#### **Hipotesis**

Berdasarkan Rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut : “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina Duri.”

#### **Metodologi Penelitian**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Interview, Yaitu melakukan wawancara langsung dengan pasien RS. Thursina Duri.
- b. Kuesioner, yaitu merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

##### **2. Populasi dan Sampel**

###### **a. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan pada RS. Thursina Duri yang berjumlah 22.538 orang.

###### **b. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2003:116). Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2003:74). Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel dari populasi menggunakan

rumus slovin (Sevilla et. al, 2007:182)

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

dimana:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan

Dari rumus diatas dapat ditentukan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{22.538}{1 + 22.538(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.538}{1 + 225,38}$$

$$n = \frac{22.538}{226,38}$$

n = 99,55 dibulatkan 100.

Jadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pasien.

### 3. Analisis Data

Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah :

#### Metode Kuantitatif

Adalah metode penelitian yang menunjukkan kepada riset yaitu dalam bentuk rumusan-rumusan.

Rumusan-rumusan yang penulis gunakan dalam menganalisis atau mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

#### 1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Rumus reabilitas dengan metode alpha menurut Arikunto dalam Dwi Priyatno (2008 : 25) adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :  $r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Varian total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir.

#### 2. Asumsi Klasik

Suatu model regresi dikatakan linear harus melalui uji asumsi klasik yang terdiri dari:

Uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio.

Menurut Kriswanto (2008) dalam Masngudi (2012:123), uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengambilan keputusan deteksi normalitas dibagi menjadi dua, yaitu: (Ocktavia, 2007 dalam Masngudi, 2012:123)

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bias digunakan diantaranya yaitu: uji park, uji glesjer, melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi spearman.

Menurut Ariyoso (2009) dalam masngudi (2012:121) menyatakan pada analisis regresi, heteroskedastisitas berarti situasi dimana keragaman variabel independen bervariasi pada data yang dimiliki

#### c. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variable independen dalam model regresi. Ada beberapa metode pengujian yang bias digunakan, di antaranya: dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi, dengan membandingkan

nilai koefisien determinasi individual ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara serentak ( $R^2$ ), dan dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *index*. Menurut Santoso dalam Priyatno (2008:39), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan dengan variabel bebas lainnya.

Menurut Sandy (2010) dalam Masngudi (2012:120) multikolinearitas adalah adanya hubungan linear yang sempurna/pasti diantara beberapa/ semua variabel yang menjelaskan dari model regresi.

**d. Uji Auto Korelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. metode yang sering digunakan adalah dengan uji durbin-watson (Uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika d terletak antara dL dan dU atau antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Menurut Alhusin dalam Priyatno (2008:48) rumus uji durbin-watson sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum(e_n - e_{n-1})}{\sum e_x^2}$$

Keterangan:

d = nilai durbin Watson

e = residual

**3. Regresi Linier Berganda**

Dalam melakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan penulis menggunakan Regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu program SPSS (Statistical Package for social science). Metode regresi Linear Berganda adalah analisis yang menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dengan dua variabel independen. (Ari Kunto Suharsimi, 2006:296).

Hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen ditunjukkan dengan persamaan:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + \varepsilon$$

Adapun keterangan dari persamaan diatas :

- Y = Kepuasan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X1 = Tangiable
- X2 = Reliability
- X3 = Responsiveness
- X4 = Assurance
- X5 = Emphaty
- ε = Tingkat Kesalahan

(Standart Error)

**4. Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen (X1, X2, dan X3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Dwi Priyatno (2008:81) untuk mencari F hitung dengan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel independen

**5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji Determinasi ( $R^2$ ) dalam regresi linear digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Berikut rumus Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebagai berikut: (Anwar Sanusi, 2011:136)

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Dimana:

R2 : Determinasi

SSR : Keragaman regresi

SST : Keragaman Total

**6. Uji Signifikan (Uji t)**

Untuk mengetahui signifikan antara variabel dapat digunakan rumus uji - t (Sugiyono, 2012 : 230)

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

Dengan taraf signifikan 5% uji dua pihak dan  $dk = n-2$

Keterangan :

- Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka ada hubungan signifikan antara variabel x dan y
- Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak ada hubungan signifikan antara variabel x dan y

**HASIL**

Setelah data kuesioner terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan bantuan komputer. Dan didapat outputnya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kesimpulan
Tangible (X <sub>1</sub> )	0,796	Tdk. Reliabel
Reliability(X <sub>2</sub> )	0,734	Reliabel
Responsiveness (X <sub>3</sub> )	0,840	Reliabel
Empaty (X <sub>4</sub> )	0,745	Reliabel
Kepuasan Pasien(Y)	0,914	Reliabel

Sumber : Data primer, Olahan SPSS

Dari tabel di atas didapat nilai Cronbach's alpha standardized lebih besar dari 0,70. Dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Setelah dilakukan uji reliabilitas diketahui nilai Cronbach's Alpha yang telah di standardized lebih besar dari 0,70 sehingga item pertanyaan variable-variabel pada tabel 2 dikatakan reliabel dengan kesimpulan item-item pertanyaan tersebut dapat diterima.

**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien**

Data ordinal yang telah diubah menjadi data interval kemudian dijumlahkan untuk tiap-tiap responden pada variabel-variabel penelitian, dalam perhitungannya digunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 19

Tabel 4. Model summary variabel X terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.979 <sup>a</sup>	.959	.957	1.757	1.914

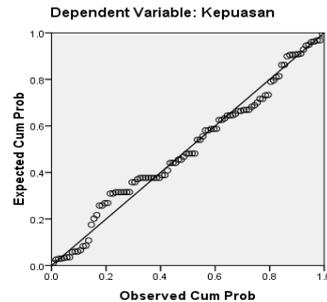
a. Predictors: (Constant), Empaty, Responsiv, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari perhitungan tersebut diketahui bahwa koefisien determinasi adalah 0,957, ini berarti bahwa variabel penelitian kepuasan pasien (Y) dapat diterangkan (dipengaruhi) oleh variabel bebas (X) sebesar 95,7%.

Gambar 1 Output SPSS Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

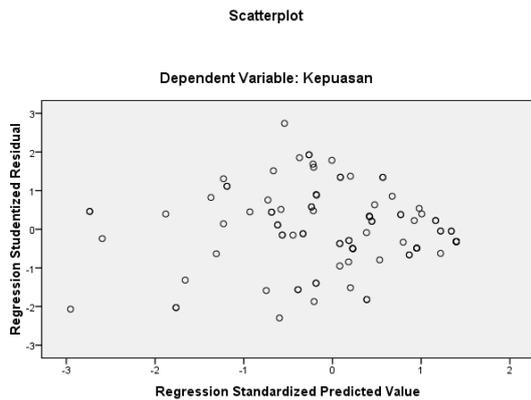
Tabel 5 output SPSS Uji Multikolinearitas

Tolerance	VIF
.339	2.951
.606	1.651
.812	1.232
.353	2.836

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *variance inflation factor* (VIF) keempat Variabel, yaitu tangible (X1) 2,951, Reliability (X2) 1,651, responsiveness (X3) 1,232 dan Empaty (X4) 2,836 lebih kecil dari 5, sehingga bias diduga bahwa antarvariabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Gambar 2 Output SPSS Uji Heterokedastisitas

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri(SUDARMIN MANIK)*



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa data memenuhi diatas dan dibawah nol pada sumbu Y, hal ini berarti model regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Tabel 6 Output SPSS Uji Auto Korelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.979 <sup>a</sup>	.959	.957	1.757	1.914

a. Predictors: (Constant), Empaty, Responsiv, Reliability, Tangiable

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai dari durbin-watson sebesar 1,914 terletak diantara dL 1,441 dan dU 1,625. Hal ini berarti hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

Tabel 7 Output SPSS Anova/ Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6828.593	4	1707.148	553.046	.000 <sup>a</sup>
	Residual	293.247	95	3.087		
	Total	7121.840	99			

a. Predictors: (Constant), Empaty, Responsiv, Reliability, Tangiable

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikasi variabel X sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  5% (0,05), itu berarti secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Tabel 8 Output SPSS Coefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.443	1.360		1.061	.291
Tangiabel	1.736	.154	.404	11.294	.000
Reliability	1.501	.101	.398	14.878	.000
Responsiv	1.470	.089	.382	16.532	.000
Empaty	.234	.147	.056	1.586	.116

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa hasil pengolahan spss didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,443 + 1,736X_1 + 1,501X_2 + 1,471X_3 + 0,234X_4$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 1,443 berarti jika keempat variabel X dianggap 0 atau diabaikan, maka kepuasan pasien bernilai 1,443 satuan.
- b. Koefisien tangiabel 1,736 berarti jika tangiable dinaikkan sebesar 1 satuan dan reliability, responsiveness dan empaty diabaikan, maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 1,736 satuan
- c. Koefisien reliability 1,501 berarti jika reliability dinaikkan 1 satuan dan tangiable, responsiveness dan empaty diabaikan, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 1,501 satuan
- d. Koefisien responsiveness 1,471 berarti jika responsiveness dinaikkan 1 satuan, dan tangiable, reliability dan empaty diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 1,471 satuan
- e. Koefisien empaty 0,234 berarti jika empaty dinaikkan 1 satuan dan tangiable, reliability dan responsiveness diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 0,234 satuan.

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri(SUDARMIN MANIK)*

Berikutnya dari hasil uji t dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi tangiable, reliability dan responsiveness 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  %5 (0,05), berarti tangible, reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina duri. Sedangkan empathy memiliki tingkat signifikansi 0,116 lebih besar dari  $\alpha$  5% (0,05) berarti empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Thursina Duri.

#### SIMPULAN.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dari uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,957, hal ini berarti variabel X secara simultan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 95,7% dan sisanya 4,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b. Dari hasil Uji F didapat tingkat signifikansi variabel X sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  5% (0,05), itu berarti secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- c. Dari Uji t didapat bahwa tingkat signifikansi tangiable, reliability dan responsiveness 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  %5 (0,05), berarti tangible, reliability dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina duri. Sedangkan empathy memiliki tingkat signifikansi 0,116 lebih besar dari  $\alpha$  5% (0,05) berarti empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Thursina Duri.

#### SARAN.

- a. Diharapkan empathy pada Rumah Sakit Thursina lebih di tingkatkan agar kepuasan pasien dapat meningkat.

- b. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, (1993), *prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Basu Swasta dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Boyd, Harper W. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta
- David, Downwy. 2002. *Manajemen Agribisnis*. Buku Keempat. Erlangga. Jakarta.
- Gerson, RF. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Guntur, M. Effendi SE. 2012. *Transformasi Manajemen Pemasaran + membangun Citra Negara*. Sanggung Setto. Jakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta. Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran dengan Pemasaran Efektif dan Pofitable*. Cetakan Kedua. Gramedia Pusat Utama. Jakarta.
- Masngudi dan M. Noor Salim. 2012. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Triandra University Press. Jakarta.

Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta. MediaKom.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan. Salemba Empat.

Sevilla, Consuelo. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.

Sugiyono. 2012, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-21, Bandung, CV.Alfabeta.

\_\_\_\_\_.2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Pusat Bahasa Depdiknas. Bandung.

Stanton, William. J. 2002. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Revisi. Erlangga Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2004. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Umar. Husein. 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Grafindo Perkasa. Jakarta.

\_\_\_\_\_.2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.