

## Efektivitas Kualitas Pelayanan Serta Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rsud Al-Ihsan Jawa Barat

Lisma Laela Habsy

Universitas Teknologi Digital, [lismalaela40@gmail.com](mailto:lismalaela40@gmail.com)

Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Al-Ihsan. Kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

**Desain/Metode** Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur dan wawancara mendalam dengan pasien yang telah menggunakan layanan RSUD Al-Ihsan.

**Temuan** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Al-Ihsan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketersediaan fasilitas, dan kejelasan informasi memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Lebih lanjut, kepuasan pasien telah terbukti berkontribusi pada tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap rumah sakit, dengan pasien yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan RSUD Al-Ihsan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

**Implikasi** Penelitian ini menyimpulkan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Al-Ihsan akan menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien. Oleh karena itu, upaya terus-menerus untuk memperbaiki proses pelayanan, mengembangkan keterampilan interpersonal staf, dan memperhatikan masukan dari pasien dapat membantu rumah sakit mencapai tujuan mereka dalam memberikan layanan yang unggul dan membangun hubungan jangka panjang dengan komunitas yang dilayani.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci:** Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas

### I. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu di rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit, yaitu: penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis), 2) efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, 3) aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, dan 4) aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Loyalitas pasien terhadap sebuah rumah sakit menjadi kunci perkembangan rumah sakit. Kepuasan atas kinerja yang dirasakan dan adanya ikatan emosional berdasarkan pengalaman pasien memunculkan kepercayaan dalam waktu panjang. Strategi loyalitas yang efektif dapat memenuhi kebutuhan pasien sekaligus menciptakan pengalaman yang dipersonalisasi akan membantu membangun hubungan yang lebih dalam antara pasien, sistem layanan kesehatan, dan penyedia layanan yang akan bertahan sepanjang rangkaian perawatan pasien. Bagi organisasi yang mungkin ragu untuk mengeksplorasi strategi loyalitas, penting untuk diingat bahwa ada perbedaan yang jelas antara program loyalitas dan strategi loyalitas

Loyalitas pasien adalah kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan yang ketat di antara penyedia layanan kesehatan b Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien terhadap mutu, kinerja hasil keluaran hasil klinis, dan pertimbangan dari biaya yang dikeluarkan dengan manfaat dari produk pelayanan kesehatan yang diterima (Della Yan, 2013; Rahmawati, 2016), Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu dimensi kompetensi teknis (jaminan), dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap), dimensi kenyamanan (tampilan fisik), serta dimensi hubungan antar manusia (empati) (Muninjaya, 2011)

RSUD Al-Ihsan, sebagai salah satu rumah sakit daerah di Jawa Barat, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan meningkatnya ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan, RSUD Al-Ihsan perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pasien untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan yang efektif dan kepercayaan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Al-Ihsan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih baik dan membangun hubungan yang kuat dengan pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, kepuasan, dan loyalitas di sektor layanan kesehatan, khususnya di RSUD Al-Ihsan, Jawa Barat.

## II. Kajian Teori

### a. Pengertian Pasien

Pasien atau pesakit<sup>1</sup> adalah seseorang yang menerima perawatan medis. <sup>1</sup>Sering kali, pasien menderita [penyakit](#) atau [cedera](#) dan memerlukan bantuan [dokter](#) untuk memulihkannya. [Kata](#) pasien dari [bahasa Indonesia](#) analog dengan kata *patient* dari [bahasa Inggris](#) yang artinya sabar. *Patient* diturunkan dari [bahasa Latin](#) yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita". Berdasarkan ketentuan yang dimuat dan diatur dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran memberikan definisi pasien sebagai berikut: " Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi."

### b. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia.

<sup>1</sup> [Badan Bahasa](#)[jurnal nonaktif permanen]. Diambil pada tanggal 24 Mei 2024

<sup>1</sup> "[Answers.com](#)". Diarsipkan dari [versi asli](#) tanggal 2006-03-18. Diakses tanggal 24 Mei 2024

Kepuasan pasien rumah sakit subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

c. Loyaitas Pasien

Menurut (Kotler & Keller, 2016, hlm. 138) dalam artikel Thabrani Gamal Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang di sukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Hal tersebut karena dengan adanya sikap loyal kepada perusahaan, maka konsumen akan memilih menggunakan produk atau jasa perusahaan secara berulang-ulang dan tidak terpengaruh oleh strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan lain.

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017, hlm.47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan.

e. Kepercayaan Pasien

*Patient Trust* atau kepercayaan pasien adalah keyakinan pasien bahwa tenaga kesehatan akan bertindak sesuai kebutuhan pasien dan akan memberikan penanganan kesehatan dan pengobatan yang diperkukan (Anderson & Dendrik: 1990, Thom & Champbell, 1997 dan Wu et al, 2016) Kepercayaan pasien adalah fondasi yang penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Ini mencakup keyakinan pasien terhadap kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang efektif dan aman, serta kepercayaan bahwa informasi yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan adalah akurat dan tepat.

### III. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian kuantitatif yang dijelaskan dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:13), "Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Berbagai data akan dikumpulkan akan diolah dan juga dianalisis yang berkaitan dengan "Efektifitas Kualitas Pelayanan Serta Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Di RSUD Al-Ihsan Jawa Barat". Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah atau sedang menjadi pasien di RSUD Al-Ihsan Jawa Barat. Untuk menentukan sampel menggunakan uji lemeshow, dimana uji lemeshow adalah rumus uji statistic yang digunakan untuk dapat mengetahui jumlah sampel, dimana sampel tersebut akan berpengaruh pada representasi dari populasi di sebuah penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Cross Sectional* yaitu objek penelitian yang diukur dan dikumpulkan simultan atau dalam waktu yang bersamaan.

2. Pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang paling umum digunakan. Metode ini merupakan metode pengambilan sampel yang digunakan beberapa bentuk pemilihan acak
3. Kuesioner, Kuesioner adalah instrumen penelitian yang didalamnya terdiri dari rangkaian pertanyaan dengan tujuan mendapatkan informasi dari pada responden yang dituju. Kuesioner sendiri kerap dianggap sebagai teknik wawancara tertulis. Selain itu, cara ini juga bisa dilakukan dalam beberapa cara, mulai dari tatap muka, melalui telepon atau bahkan melalui pos.
4. Studi Pustaka yaitu teknik yang digunakan dengan cara mengumpulkan atau mengambil teori-teori dari buku ilmiah serta kajian-kajian pustaka.

#### IV. Hasil Dan Pembahasan

##### 1. Hasil

###### a) Penentuan Sampel

Berikut rumus Lemeshow yang dapat digunakan untuk menghitung sampel dengan total populasi yang tidak diketahui pasti:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Z : Skor Z pada kepercayaan 95% = 1.96

P : Maksimal Estimasi 0,05  
d : Tingkat kesalahan atau sampling error 10% Maka :

Diketahui	Nilai	Nilai
Z (Statistik Z untuk tingkat kepercayaan 95% atau sign 0.05)	-	1,96
P ( Proporsi Maksimal Estimasi)	-	0.5
d (Presisi absolut/alpha/sampling error 10%)	-	0.1

<b>Rumus Lemeshow</b>	<b>Z*2</b>	<b>P (1-P)</b>
	3,8416	0,25
	<b>Dibagi dengan</b>	
	0,01	
<b>Hasil Akhir dari Rumus Lemeshow</b>	<b>96,04</b>	

Diolah peneliti : (2024)

Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa sampel yang dapat digunakan oleh peneliti minimal ada di 96,04 atau jika dibulatkan menjadi 100 sampel. Alasan peneliti memilih rumus

Lemeshow karena Rumus Lemeshow cocok digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan populasi yang belum diketahui pasti totalnya. Sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow ini ditentukan oleh nilai maksimal estimasi dan tingkat kesalahan yang digunakan.

b) Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
<b>Umur</b>		
17 – 27	21	21%
28 – 38	15	15%
39 – 49	22	22%
50 – 60	18	18%
61 – 71	24	24%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	48	48%
Perempuan	52	52%
<b>Pendidikan</b>		
SMP	19	19%
SMA	20	20%
Diploma	23	23%
S1 / S2	33	33%
Lainnya	5	5%
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/ POLRI	24	24%
Wiraswasta	23	23%
Karyawan Swasta	29	29%
Lainnya	24	24%
<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
1x dalam sebulan	32	32%
2x dalam sebulan	22	22%
3 kali dalam sebulan	27	27%
Sesuai Keperluan	19	19%
Total	100	100%

Tabel 1 Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas subyek penelitian ini kebnyakan berumur 61-71 tahun dengan jenis kelamin perempuan yang mendominasi. Hal ini berarti bahwa rata-rata rentang usia reponden adalah lansia. Jika dilihat dari segi pendidikan didominasi oleh pendidikan S1/S2 hal ini berarti pendidikan dapat mempengaruhi tingkat pengalaman serta pemahaman terhadap kualitas pelayanan di RSUD Al-Ihsan Jawa Barat. Adapun jika dilihat dari segi pekerjaan didominasi oleh

karyawan swasta. Dalam sebulan frekuensi kunjungan ke dokter Praktik Perorangan (DPP) rata-rata 1 kali dalam satu bulan.

### c) Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat jalan atau seseorang yang memiliki pengalaman menjadi pasien di RSUD Al-Ihsan Jawa Barat sehingga untuk mengetahui item-item dalam kuesioner valid dan mengetahui keandalan dari jawaban responden maka dilakukanlah uji validitas dan juga uji reliabilitas.

Tabel 2 Hasil Uji validitas item-item variabel

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1.	0,816	0,195	Valid
X1.2	0,881	0,195	Valid
X1.3	0,848	0,195	Valid
X1.4	0,827	0,195	Valid
X1.5	0,800	0,195	Valid
Y1.1	0,878	0,195	Valid
Y1.2	0,861	0,195	Valid

Data primer diolah (2024)

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi dari 4 variabel ini ada 9 kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden pada penelitian ini. Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau r tabelnya terlebih dahulu dan didapat untuk r tabelnya sendiri ada di 0,195. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel semua dikatakan valid karena r hitung lebih dari r tabel.

### d) Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliability Statistics

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	9

Sumber : Data Primer diolah (2024)

Dari tabel output diatas diketahui ada *N Of Items* (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 7 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha 0,939 > 0,60, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa ke-9 atau semua item pertanyaan angket adalah reliabel atau konsisten.

e) Hasil Uji T

Tabel 4 Hasil Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	-0,132	0,280		-0,472	0,638
Kualitas Pelayanan	0,385	0,026	0,588	14,817	<0,01
Kepercayaan Pasien	1,138	0,093	0,487	12,286	<0,01
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					
2 (Constant)	-0,108	0,178		-0,606	0,546
Kualitas Pelayanan	0,204	0,017	0,816	12,353	<0,01
Kepercayaan Pasien	0,033	0,059	0,037	0,559	0,578

b. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber : Data Primer diolah (2024)

Uji Hipotesis memiliki tujuan untuk menguji pengaruh sebuah variabel eksogen terhadap sebuah variabel endogen atau pengaruh sebuah variabel endogen terhadap variabel endogen lainnya. Dengan kata lain bahwa peneliti ingin menguji signifikansi pengaruh sebuah variabel yang mempengaruhi variabel yang lain : Hipotesis yang didapat pada penelitian ini yaitu :

- a. Hipotesis pertama (H1): Kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Hipotesis kedua (H2): Kepercayaan Pasien mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

- c. Hipotesis ketiga ( H3 ) : Kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien.
- d. Hipotesis keempat (H4) : Kepercayaan pasien tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien.
- f) Hasil Uji F

Tabel 5 Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	273.158	2	136.579	190.367	<,001 <sup>b</sup>
Residual	69.592	97	.717		
Total	342.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan dan Loyalitas Pasien

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pasien, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah (2024)

Jika kita lihat pada tabel diatas, nilai sig. sudah kurang dari 0,05 maka secara simultan terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

**2. Pembahasan**

- a. Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.  
 Studi empiris sering kali menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Artinya, peningkatan dalam kualitas pelayanan biasanya diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Namun, hubungan ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual seperti budaya, sistem kesehatan, dan harapan individu.  
 Secara umum, untuk meningkatkan kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan harus fokus pada peningkatan semua aspek kualitas pelayanan, dari interaksi langsung dengan pasien hingga manajemen fasilitas dan administrasi. Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung dengan sign. <0,05 maka hipotesis H1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Pengaruh Antara Variabel Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien.  
 Studi empiris sering menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepercayaan pelayanan dan kepuasan pasien. Kepercayaan yang tinggi terhadap penyedia layanan kesehatan dapat mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan penerimaan terhadap saran medis, dan menciptakan pengalaman yang lebih positif secara keseluruhan.



Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui kepercayaan, penyedia layanan kesehatan harus fokus pada membangun dan mempertahankan kepercayaan melalui komunikasi yang efektif, transparansi, kompetensi, responsivitas, dan integritas. Upaya-upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga berkontribusi pada loyalitas pasien jangka panjang.

Hasil statistik uji t untuk variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien memperoleh de sign.  $<0,05$  maka dari itu hipotesis H3 menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien

c. Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.

Pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien juga merupakan aspek penting dalam manajemen pelayanan kesehatan. Loyalitas pasien merujuk pada kecenderungan pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan dari penyedia tertentu dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga dapat memperkuat loyalitas mereka.

Hasil statistik uji t untuk variabel kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t 12,353 dan sign.  $<0,05$  maka dari itu hipotesis H3 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

d. Kepercayaan Pasien Tidak Mempengaruhi Secara Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien.

Hasil statistik uji t untuk variabel kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai t 0,559 dengan sign.  $>0,5$  maka dari itu hipotesis H4 menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

## V. Penutup

### 1. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah :

- a) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien karena sign harus dibawah 0,05 dan hasil yang diperoleh sesuai dengan syarat tersebut.
- b) Kepercayaan pasien dapat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hasil ini didapatkan karena sign yang diperoleh dibawah 0,05.
- c) Kepercayaan pasien tidak terlalu mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien. Hasil ini didapatkan peneliti dari hasil uji T, terlihat bahwa sign. variabel kepercayaan pasien lebih dari 0,05 yaitu 0,578 yang berarti bahwa kepercayaan pasien tidak terlalu mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan kuesioner yang sudah disebarakan oleh peneliti, Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan sudah melakukan pelayanan yang baik sehingga kepuasan pasien yang diperoleh cukuplah tinggi. RSUD Al-Ihsan dapat mempertahankan kualitas pelayanannya bahkan meningkatkan pelayanannya.

### 2. Saran

- a) Penyempurnaan kualitas pelayanan.
- b) Membangun hubungan dekat dengan pasien.
- c) Meningkatkan transparansi dan keterbukaan
- d) Mengukur dan mengevaluasi kepuasan pasien secara berkala.

**Daftar Pustaka**

- Budiman, S & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27.
- Della Yan, T. N. (2013). Analsis Penilaian dan Persepsi Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut “Pendidikan” FKG Universitas Erlangga. *Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Fatima, T., Malik, S., A., & Shabbir, A. (2018). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty : An Investigation In Context Of Private Healthcare Systems. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 35(1).
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Depok: Raja Grafindo Persad.
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul.N (2002). Marketing Profesional Service. Pentince Hall International Press.
- Krowinski, William, J., and Steven R. S. Measuring and Managing Patient Satisfaction, American Hospital Publishing Inc. 1996.
- Lemeshow,S, Hosmer, D.W, Klar J & Lwanga, S. . (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gajamada University Press.
- Muninjaya, A. . G. (2011). *Manajemen Kesehatan* (3rd ed.). EGC.
- Rahmawati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Daya Saing*.
- Rizki, A., Ramadhanti., & Budi, I. . (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan* [Sriwijaya University Institutional]. <https://repository.unsri.ac.id/28153/>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Manajemen : Newujudkan Layanan Prima*.
- Wu HC, Li T, Li MY. A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists. *J Qual Assur Hosp Tour*. 2016;17(2):114-150. doi:10.1080/1528008X.2015.1042621
- Zhou, W-J, Wan,Q,Liu, C-Y,Feng,X\_L, S. S.-M. (2017). DetermiReview. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449.