

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas
 Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD
 dr. Doris Sylvanus Palangkaraya

Lestari Purba¹⁾, Edyanus Herman Halim²⁾ dan Any Widayatsari³⁾

INFO ARTIKEL

ABSTRAK

Penulis:

^{1,2,3} Universitas Riau

*E-mail:

Matthewgultom7@gmail.com

Untuk mengutip artikel ini:

Purba, Lestari. Halim, Edyanus Herman dan Widayatsari, Any. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Jurnal Ekonomi Kiat Vol. 32, No. 2 (2021). Hal 1-16.

Akses online:

<https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>

E-mail:

kiat@jurnal.uir.ac.id

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan Poliklinik Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Populasi dalam penelitian ini adalah poliklinik bedah saraf rawat jalan yang pernah berobat di dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel 120 responden. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas. Secara tidak langsung kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas. Untuk itu rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan demi terwujudnya kepuasan dan loyalitas pasien.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, trust on satisfaction and loyalty of outpatients at the Neurology Polyclinic of RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. The population in this study was an outpatient neurosurgery polyclinic who had been treated at dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. The sampling technique used is non-probability sampling with a sample size of 120 respondents. Data analysis using path analysis with the help of SPSS program. The results of this study indicate that service quality has a significant and positive direct effect on satisfaction and loyalty, trust has a significant and positive direct effect on satisfaction and loyalty, satisfaction has a significant and positive direct effect on loyalty. Indirectly, satisfaction has a positive and significant effect on service quality on loyalty and satisfaction has a positive and significant effect on trust and loyalty. For this reason, hospitals must be able to improve service quality, trust in order to realize patient satisfaction

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, loyalitas.

1. Pendahuluan

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah rumah sakit, dimana keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan

telah diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009 Pasal 1 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit serta persaingan bisnis yang semakin ketat, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan terkait pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya rumah sakit baru yang mulai dibangun di Kota Palangkaraya dengan berbagai pelayanan kesehatan yang akan diberikan serta setiap pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien merasa puas atas jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan.

Faktor-faktor lain yang berkaitan dengan permasalahan yang didapat maka kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan dengan penyedia layanan jasa. Dalam waktu jangka panjang maka ikatan seperti memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan.

Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk tetap menjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut.

Dalam memenuhi harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, selain itu harus mampu mewujudkan pelayanan,

kepercayaan (*trust*) dan komitmen yang terbaik untuk pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang. Aliman dan Mohamad, (2013) mengatakan bahwa dalam industri kesehatan atau jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan komponen yang penting selain untuk mengukur kualitas perawatan, tetapi juga secara positif dapat mempengaruhi kepercayaan (*trust*) pasien.

Semakin tingginya tuntutan masyarakat atas fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, maka berbagai upaya telah ditempuh untuk memenuhi harapan tersebut. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan kepuasan pada pasien. Pelayanan yang diberikan rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 / Menkes / SK / II /2008 yaitu : Kompetensi Tehnis, Kesenambungan Pelayanan, Akses, Keselamatan, Kenyamanan, Efektifitas dan Efisiensi.

Salah satu pelayanan dasar yang ada di poliklinik RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya merupakan poliklinik bedah saraf, dimana di poliklinik bedah saraf ini memiliki kunjungan pasien yang tidak stabil ditambah lagi dengan ditemukannya keluhan- keluhan dari pasien yang berkunjung dan menikmati pelayanan kesehatan yang ada di poliklinik bedah saraf baik itu pelayanan medis maupun pelayanan administrasi dari petugas yang ada di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya telah memberikan pelayanan yang maksimal dengan fasilitas- fasilitas yang ada baik itu pelayanan non medis maupun non medis, namun disisi lain tetap masih ditemukannya keluhan- keluhan dari pasien yang berkunjung dan menikmati pelayanan yang

ada di RSUD dr. Doris Sylvanus di poliklinik bedah saraf.

Rumah Sakit Umum dr. Doris Sylvanus Palangkaraya memiliki jumlah layanan poliklinik sebanyak 28 layanan rawat jalan dengan klasifikasi kelas tipe A serta merupakan rumah sakit umum rujukan yang ada di Kota Palangkaraya. Dalam survey awal yang dilakukan peneliti terhadap pasien yang berkunjung di poliklinik bedah saraf rawat jalan Januari 2020, didapatkan faktor yang menjadi penghambat kunjungan pasien datang kembali disebabkan karena proses pendaftaran pasien yang lama, waktu menunggu kedatangan dokter lama, serta ruang tunggu yang membuat pasien kurang nyaman. Dari data diperoleh bahwa persentase pasien umum dan jaminan (BPJS, JAMKESDA, JAMKESMAS) yang berkunjung di poliklinik bedah saraf rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, ditemukan ketidakstabilan jumlah pasien yang berkunjung di poliklinik bedah saraf rawat jalan tahun 2015-2018, pada tahun 2016 dan 2017 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien di poliklinik bedah saraf rawat jalan, namun pada tahun 2015 dan 2018 terjadinya peningkatan jumlah kunjungan pasien di poliklinik bedah saraf rawat jalan.

Solichah Supartiningsih (2017) melakukan penelitian untuk menguji kualitas pelayananan kepuasan pasien rumah sakit study kasus pada pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel bukti fisik (tangible) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2013) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien menjadi mediator pengaruh antara kualitas

layanan terhadap loyalitas pasien. Rahmawati (2018) melakukan penelitian bahwa pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Pku Muhammadiyah Kebumen, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen Jawa Tengah yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik.

Penelitian yang dilakukan Xesfingi, Karamanis et al. (2017), Di antara faktor demografis, hanya secara positif berhubungan dengan kepuasan pasien pada kedua kelompok, sedangkan status kesehatan berperan positif dan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien rawat inap, sementara pendidikan dan asuransi berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian Amrina Rosada, Anita Rahmiwati, Rini Mutahar (2013) menunjukkan persepsi pasien bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit kusta DR Rivai Abdullah Palembang.

Namun pada penelitian Behrouz Pouragha and Ehsan Zarei (2015) menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman positif di rawat jalan di rumah sakit pendidikan Iran dan dengan demikian evaluasi layanannya baik. Biaya layanan yang dirasakan, konsultasi dokter, lingkungan fisik, dan informasi kepada pasien ditemukan sebagai faktor penentu kepuasan rawat jalan yang paling penting. Penelitian Shan, L. et al. (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dikaitkan secara positif dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, tingkat pengeluaran medis rumah sakit yang lebih rendah. Dibandingkan dengan pengeluaran rumah sakit, sikap staf yang baik, serta lingkungan yang baik.

2. Tinjauan Teoritis

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:164), kualitas adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Nasution dalam Rusydi (2017) "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi".

b. Kepercayaan Pelanggan

Menurut Priansa (2017), kepercayaan terjadi karena adanya keyakinan yang disertai reliabilitas dan integritas dari apa yang dipercaya oleh konsumen. Keberlangsungan hidup suatu perusahaan tergantung kepada kepercayaan dari pelanggan. Kepercayaan atau trust sebagai persepsi kehandalan dari sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, terpenuhinya harapan akan service jasa yang diberikan.

c. Kepuasan Pelanggan

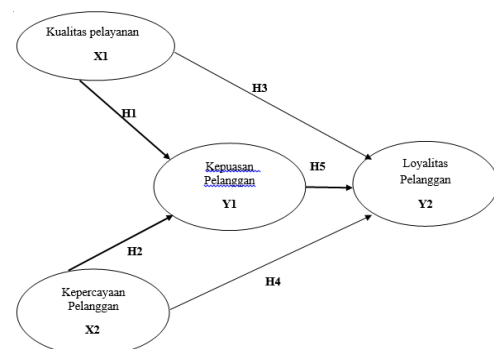
Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Donni Juni (2017) pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Menurut Engel et.al

dalam Donni Juni (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

d. Loyalitas Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:138) mendefinisikan loyalitas sebagai berikut: "A deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service in the future despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior." 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.

Kerangka Berfikir



Gambar 1
Model Penelitian

Hipotesis

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Diduga persepsi manfaat berpengaruh secara

2. Kepercayaan pasien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.
4. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.
5. Kepercayaan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.
6. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.
7. Kepercayaan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

3. Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya bagian poliklinik bedah saraf. Beralamat Jl. Tambun Bungai No. 4 Palangkaraya.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer Data primer merupakan Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yaitu merupakan data yang diperoleh dalam bentuk baku dan masih membutuhkan pengolahan lebih

lanjut yang nantinya berupa kuesioner (Sugiyono, 2016).

2. Data sekunder merupakan data yang didapatkan tidak langsung dari pengumpul data, melainkan memperoleh data dari pihak lain atau lewat dokumen yang ada (Sugiyono 2016).

Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi form pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

b. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan bedah saraf yang berkunjung ke rumah sakit dan telah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.

c. Besar Sampel

Besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan pendekatan rumus Hair. Hair, et.al (2010) dalam Rahayu (2012) menyatakan bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter dan maksimal adalah 10 observasi dari setiap estimated parameter. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden.

Metode Analisis Data

Metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur) dengan pengolahan data menggunakan program SPSS.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur (path analysis) sebagai model perluasan regresi yang digunakan untuk menguji keselarasan matriks korelasi dengan dua atau lebih model hubungan sebab akibat yang dibandingkan oleh peneliti.

Adapun langkah-langkah menguji path analysis adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2011).

1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y_1 = pX_1Y_1 + pX_2Y_2 + \epsilon_1$$

$$Y_2 = pX_1Y_2 + pX_2Y_2 + pY_1Y_2 + \epsilon_2$$

Dimana :

Y_2 = Loyalitas pelanggan

Y_1 = Kepuasan pelanggan

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kepercayaan Pelanggan

b = Koefisien regresi

e = Term of error (variabel yang tidak diteliti)

2. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi.

- a. Menggambarkan diagram lengkap, menentukan subsub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturnya yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
- b. Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Pengujian Analisis Jalur

Untuk mengetahui nilai koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen, dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Pengujian Analisis Jalur

Pengaruh	Direct	Indirect	Total	Ket
Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,471	-	0,471	Kuat
Kepercayaan → Kepuasan	0,380	-	0,380	Kuat
Kualitas Pelayanan → Loyalitas	0,165	0,471 x 0,630 = 0,300	0,465	Kuat

Pengaruh	Direct	Indirect	Total	Ket
Kepercayaan → Loyalitas	0,135	0,380 x 0,630 = 0,239	0,374	Kuat
Kepuasan → Loyalitas	0,630	-	0,630	Kuat

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa diperoleh pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,165 dan pengaruh tidak langsungnya melalui kepuasan sebesar 0,300. Dengan demikian maka diketahui pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung ($0,300 > 0,165$), sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan. Diperoleh pengaruh langsung kepercayaan terhadap loyalitas sebesar 0,135 dan pengaruh tidak langsungnya melalui kepuasan sebesar 0,239. Dengan demikian maka diketahui pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung ($0,239 > 0,135$), sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas (Validity) Kuesioner

Hasil perhitungan kuesioner variabel penelitian dengan kriteria yang digunakan item valid apabila nilai korelasinya lebih besar atau sama dengan nilai r tabel. Nilai r tabel pada alpha 5% (2 tailed) diperoleh dengan menggunakan rumus $df = N-2 = 120-2 = 118$, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,179. Dengan demikian dari hasil tersebut bahwa seluruh butir pernyataan dari item-item yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan valid/akurat.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik Cronbach Alpha. Jika koefisien

alpha yang dihasilkan $\geq 0,6$ maka indikator tersebut dikatakan reliabel atau dapat dipercaya. Dengan demikian dari hasil uji reliabilitas data dapat diketahui nilai reliabilitas seluruh variabel $\geq 0,6$, artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya.

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji Kolmogorov-Smirnov adalah nilai probabilitas (sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Struktural Pertama Unstandardized Residual	Struktural Kedua Unstandardized Residual
N		120	120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000
	Std.	3.24259288	2.2674589
	Deviation		5
Most Extreme Differences	Absolute	.053	.054
	Positive	.053	.054
	Negative	-.052	-.052
Test Statistic		.053	.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dari hasil uji Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. sehingga dapat diartikan bahwa model jalur dalam penelitian ini berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF < 10, berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam data.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Struktural Pertama			Struktural Kedua		
Model	Collinearity Statistics		Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF		Tolerance	VIF
(Constant)			(Constant)		
1 Kualitas Pelayanan	.719	1.390	1 Kualitas Pelayanan	.529	1.889
Kepercayaan	.719	1.390	Kepercayaan	.583	1.714
			Kepuasan	.445	2.249

a. Dependent Variable: Kepuasan

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai VIF seluruh variabel bebas pada kedua model < 10 dan tolerance > 0,10. Dapat diartikan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas pada model jalur penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Struktur Pertama		Unstandardized Residual	Struktur Kedua	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient .050 Sig. (2-tailed) .589	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient .015 Sig. (2-tailed) .870
	Kepercayaan	N 120 Correlation Coefficient .013 Sig. (2-tailed) .891	Kepercayaan	N 120 Correlation Coefficient .013 Sig. (2-tailed) .891
Kepuasan		N 120 Correlation Coefficient .013 Sig. (2-tailed) .892	Kepuasan	N 120 Correlation Coefficient .045 Sig. (2-tailed) .622
	N	120	N	120

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan uji Spearman's rank diketahui bahwa masing-masing variabel independen tidak signifikan terhadap unstandardized residual. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Uji Autokorelasi

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dari ketentuan berikut (Santoso, 2012:242):

- Bila nilai D-W terletak dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- Bila nilai D-W terletak diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- Bila nilai D-W terletak diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Tabel 5. Hasil Pengujian Autokorelasi

Struktur Pertama					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.548	3.27019	1.986
Struktur Kedua					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 ^a	.712	.705	2.29659	1.710

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa diperoleh nilai Durbin Watson pada struktur pertama sebesar 1,986 dan struktur kedua sebesar 1,710, Dengan demikian bahwa nilai D-W terletak diantara -2 dan 2, sehingga dapat diartikan bahwa model jalur pada penelitian ini tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Pengujian Secara Simultan (Uji F) Sub Struktural Pertama

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression 1562.759	2	781.379	73.066	.000 ^b
	Residual 1251.215	117	10.694		
	Total 2813.973	119			

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diketahui F hitung sebesar 73,066 dengan signifikansi 0,000 dan F tabel pada alpha 5% Dengan demikian diketahui F hitung (73,066) > F tabel (3,074) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 7. Pengujian Secara Uji Simultan (Uji F) Sub Struktural Kedua

ANOVA ^a						
1	Regression	1514.161	3	504.720	95.694	.000 ^b
	Residual	611.823	116	5.274		
	Total	2125.984	119			

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diketahui F hitung sebesar 95,694 dengan signifikansi 0,000. F tabel pada alpha 5%. Dengan demikian diketahui F hitung (95,694) > F tabel (2,683) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2018, 152) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika thitung > ttabel atau nilai signifikansi uji t < 0,05 maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Pengujian Parsial (Uji t) Sub Struktural Pertama

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.929	2.751			1.428	.156
	Kualitas Pelayanan	.186	.029	.471		6.478	.000
	Kepercayaan	.775	.148	.380		5.225	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diperoleh nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed). Dengan demikian diketahui kualitas pelayanan, maka diperoleh nilai t hitung (6,478) > t tabel (1,980) atau signifikansi (0,000) < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan, maka diperoleh nilai t hitung (5,225) > t tabel (1,980) atau signifikansi (0,000) < 0,05,

sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 9. Pengujian Parsial (Uji t) Sub Struktural Kedua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	-	1.949	-	-	.129
Kualitas Pelayanan	2.983	.057	.165	2.413	.017
Kepercayaan	.239	.116	.135	2.067	.041
Kepuasan	.547	.065	.630	8.430	.000

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diketahui F hitung sebesar 95,694 dengan signifikansi 0,000. F tabel pada alpha 5%. Dengan demikian diketahui F hitung (95,694) > F tabel (2,683) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika thitung > ttabel atau nilai signifikansi uji t < 0,05 maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali 2018)

Tabel 10. Pengujian Parsial (Uji t) Sub Struktural Pertama

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	3.929	2.751		1.428	.156
Kualitas Pelayanan	.186	.029	.471	6.478	.000
Kepercayaan	.775	.148	.380	5.225	.000

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diperoleh nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed). Dengan demikian diketahui kualitas pelayanan, maka diperoleh nilai t hitung (6,478) > t

tabel (1,980) atau signifikansi (0,000) < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan, maka diperoleh nilai t hitung (5,225) > t tabel (1,980) atau signifikansi (0,000) < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 11. Pengujian Parsial (Uji t) Sub Struktural Kedua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	-	1.949	-	-	.129
Kualitas Pelayanan	2.983	.057	.165	2.413	.017
Kepercayaan	.239	.116	.135	2.067	.041
Kepuasan	.547	.065	.630	8.430	.000

Sumber: *Data Olahan, 2020*

Berdasarkan tabel diatas bahwa diperoleh nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (2 tailed). Dengan demikian diketahui kualitas pelayanan, maka diperoleh nilai t hitung (2,413) > t tabel (1,981) atau signifikansi (0,017) < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepercayaan, maka diperoleh nilai t hitung (2,067) > t tabel (1,981) atau signifikansi (0,041) < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan, maka diperoleh nilai t hitung (8,430) > t tabel (1,981) atau signifikansi (0,000) < 0,05. sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Tabel 12. Hasil Analisis Koefisien Jalur dan Determinasi Sub Struktural Pertama

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.548	3.27019

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka diperoleh bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,555. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan adalah sebesar 55,5%.

Tabel 13. Hasil Analisis Koefisien Jalur dan Determinasi Sub Struktural Kedua

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.705	2.29659

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,712. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas adalah sebesar 71,2%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis pertama (H₁) diterima dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, yang artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari pasien tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lili Nurlitasari & Tantri Yanuar R. Syah (2016) dan Sutopo (2018) yang sama- sama menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis kedua (H₂) diterima dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, yang artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kurnia Nur Rahmawati (2018) dan Ignatia Alfani Seravine (2016) yang sama- sama menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis ketiga (H₃) diterima dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, yang artinya bahwa semakin tinggi kepercayaan yang diberikan poliklinik rawat jalan bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden, maka semakin merasa puas pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ilham Karin Rizkiawan (2019) dan Zaidur Rizaq (2019) yang sama- sama menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas

Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis keempat (H₄) diterima dengan

hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, yang artinya bahwa semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap responden, maka semakin meningkat pula loyalitas pasien setelah mendapatkan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan August Halomoan Siregar (2018) dan Zaidur Rizaq (2019) yang sama-sama menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas pasien

Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis kelima (H_5) diterima dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, yang artinya bahwa semakin baik kepuasan yang diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden, maka semakin meningkat pula loyalitas pasien akan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Setiawan (2016) dan Veronika Septi Novianingsih (2019) yang sama-sama menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung ($0,300 > 0,165$). Hal ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan tidak langsung mempengaruhi loyalitas dari pasien yang berobat di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, namun harus terlebih dahulu mempengaruhi kepuasan pasien untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sutopo (2018) dan Astrida Natalia Marpaung (2017) yang sama-sama menyatakan bahwa kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung ($0,239 > 0,135$). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien yang berobat di poliklinik rawat jalan bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus, namun harus terlebih dahulu mempengaruhi kepuasan agar dapat mempengaruhi loyalitas pasien tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Veronika Septi Novianingsih (2019) dan Febriana Amanda Salilo (2019), yang sama-sama menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan anggota

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan *Path Analysis* dalam menganalisis hubungan antar variabel. Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Semakin baik kualitas pelayanan

diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien setelah menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit tersebut.

2. Semakin tinggi kualitas pelayanan diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden maka semakin meningkat pula loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.
3. Semakin tinggi kepercayaan yang diberikan poliklinik rawat jalan bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden, maka semakin merasa puas pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit.
4. Semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap responden, maka semakin meningkat pula loyalitas pasien setelah mendapatkan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit.
5. Semakin tinggi kepuasan yang diberikan oleh poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya terhadap responden, maka semakin meningkat pula loyalitas pasien akan jasa pelayanan kesehatan rumah sakit.
6. Kualitas pelayanan tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien yang berobat di rawat jalan poliklinik bedah saraf RSUD dr. Doris Sylvanus, namun terlebih dahulu mempengaruhi kepuasan agar dapat mempengaruhi loyalitas pasien tersebut.
7. Kualitas pelayanan tidak langsung mempengaruhi loyalitas pasien yang berobat di rawat jalan poliklinik bedah

saraf RSUD dr. Doris Sylvanus, namun terlebih dahulu mempengaruhi kepuasan agar dapat mempengaruhi loyalitas pasien tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya sebagai berikut.

1. RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya khususnya bagian poliklinik rawat jalan bedah saraf, sebaiknya dapat menerapkan serta lebih meningkatkan lagi kelima faktor kualitas layanan, khususnya pada variabel daya tanggap, ketepatan dan kecepatan, dikarenakan petugas rumah sakit saat memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien kurang tanggap dan cepat.
2. Hasil penelitian ini dapat direkomendasikan kepada pihak manajemen RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan, diprioritaskan pada peningkatan kualitas pelayanan serta loyalitas pasien.
3. Strategi yang dapat dilakukan untuk petugas RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya khususnya bagian poliklinik rawat jalan bedah saraf, salah satunya adalah Pimpinan dapat memberikan pelatihan kepada petugas RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya khususnya bagian poliklinik rawat jalan bedah saraf.
4. Agar lebih melengkapi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian di institusi lainnya serta sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya mengenai variabel-variabel yang diteliti.

Referensi

- Aisah Ayu Nur Pertiwi. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2.
- Agus Widarjono, 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Borie & Damanhoury, 2013. *Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis*. International Journal of Health Care Quality Assurance website. Vol. 26 No. 1, pp. 20-30.
- Behrouz Pouragha and Ehsan Zarei, 2016. *The Effect Of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran*. Journal of the Academy of Medical Sciences of Bosnia and Herzegovina. 2016 Feb; 28(1): 21–25.
- Burhan, Ida Rahman. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Peserta Jkn Di Poliklinik Semen Padang Hospital*. Tesis. Universitas Andalas.
- Dezolla, Delsa. 2017. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Word Of Mouth, Dan Minat Berkunjung Kembali Di Poliklinik Spesialis Ambun PagiRSUP DR. M. DJAMIL PADANG*. Tesis. Universitas Andalas
- Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng,A. Joy M. Rattu. 2018 *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), Volume 2 No 1.
- Doni Juni Priansa, 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Dwi Kartikasari, Aryo Dewanto, Fatchur Rochman, 2014. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM). Vol. 12 No. 3, 2014.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen (5th ed)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F, et al. 2010. *Multivariat Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Ilham Karin Rizkiawan. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*. Tesis Magister Manajemen Sekolah.
- I Made Satya Graha. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy'S Negara*. Tesis Pasca Sarjana Universitas Udayana.
- Kurnia Nur Rahmawati, 2018. *Pengaruh kualitas layanan medis, kepercayaan dan kepuasan*

- terhadap loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Pku Muhammadiyah Kebumen. Tesis Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing Global Edition 16th*. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management Global Edition 15th*. England: Pearson Education Limited.
- Nurlitasari, Tantri Yanuar R. Syah. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas (kasus : Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat)*. Tesis Magister Manajemen Kesehatan Rumah sakit.
- Nanik Ekasari Wahyuningsih. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP DR Sardjito Yogyakarta Tahun 2017*. Tesis Magister Manajemen.
- Marmeam, Tri Niswati Utami, Asiah Simanjorang. 2018. *Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017*. Jurnal JUMANTIK Vol. 3 No. 2
- Ming-Shing, Lee., Huey, Hsiao., Ming-Fen, Yang., 2012, *The Study of The Relationships Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty, International Journal of Organizational Innovation*, Vol 11, No. 4.
- M. Iqbal Jatmiko. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Aulia Hospital*. PROCURATIO Vol. 6 No. 4, Desember 2018
- Nita, A. 2011. *Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. (Studi pada pelanggan warung Mina Peguyangan)*, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Udayanan, Denpasar.
- Nurlitasari, Tantri Yanuar R. Syah. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas (kasus : Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat)*. Tesis Magister Manajemen Kesehatan Rumah sakit.
- Oktarina, S. 2010. *Studi Pemanfaatan Rawat Jalan di Institusi Pelayanan Kabupaten Dharmasraya Dan Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat, Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Indonesia*. Depok, diakses 28 Oktober 2015.
- Pouragha, B. & Zarei, E. 2016. *The Effect Of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran*. Journal Of The Academy Of Medical Sciences In Bosnia And Herzegovina
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml and Leonard L.Berry. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Marketing, 2015.
- Priansa, Donni Juni, 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Profil RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, *Sejarah dan perkembangan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya*.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja

- Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Doris Sylvanus.*
- Rondonuwu, Priscilia D. 2013. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado.* Jurnal EMBA vol.1 no.4 Desember 2013.
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan, 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS.* Edisi Pertama. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siti Aminah, Dwi Cahyono, Toni Herlambang, 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember.* JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Vol. 7 No. 2 Desember Hal. 232-256.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis.* CV. Alfabet, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif,* Bandung, CV. Alfabeta.
- Sutarni Djufri Hi.Abu, Susanto. 2015. *Kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit Nur Hidayah Bantul.* Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Shan, L., et al. 2016. *"Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care."* Plos One 11(10): e0164366.
- Solichah Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.* Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, April 2017.
- Sri Rahayu. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan.* Jurnal Manajemen Magister, Vol. 02. No.02.
- Susi Amenta Peranginangin. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017.* Jurnal Berkala Kesehatan, Vol. 3, No. 2, Nov 2017: 78-85.
- Trisnantoro, L., & Listyani, E. (2018). *Jumlah RS di Indonesia Pertumbuhan RS Publik.* In *Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia.* <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>.
- Tjiptono Fandy dan Chandra,G. 2015. *Service Quality % Satisfaction,* Yogyakarta : Penerbit AND.
- Tjiptono Fandy, 2012. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Trisnantoro, L. *Pelayanan Prima Rumah Sakit, Indikator Mutu Pelayanan dan Clinical Governance.* Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan FK-UGM: MMR UGM, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.
- Kotler, P., Bowen, J. R., & Makens, J. 2014. *Marketing for hospitality and tourism.* 2010. Droleng Kindersely publication.

- Kotler, P., & Armstrong, G. 2013. *Principles of Marketing (16th Global Edition)*.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Armstrong, Garry. 2018. *Principles of Marketing*. 17th ed. Global Edition. Pearson.
- Xesfingi, S., et al. (2017). "Patient Satisfaction at Tertiary Level Healthcare Services in Greece: Inpatient vs Outpatient Healthcare Services Assessment." *International Journal of Health Economics and Policy* 2(3): 125.
- Yeng, Lim Chow and Mat, Nik Kamariah Nik. 2013. *The Antecedents of Customer Loyalty in Malaysian Retailing: Capitalizing the Strategic Tool*. Proceedings of 3rd Asia-Pacific Business Research Conference. Pp: 1-17.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2013. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*. Sixth Edition, McGraw Hill, New York.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2017. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston*