Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 110-117
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1185
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng

Zaenal Jafar, *Andi Surahman Batara, Arman

Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

**Email corresponding author: surahman.batara@umi.ac.id.*

ABSTRACT
Background: Hospitals must be able to provide fast, accurate, good quality, and affordable services that give satisfaction to the patients as a result of treatment in accordance with the patient's desire so it can create patients' satisfaction in the hospital. This study aimed to find out the influence of service quality on satisfaction at Latemmamala General Hospital Soppeng Regency.
Methods: This study used quantitative research using a cross-sectional design. The population in this study were inpatients at the Latemmamala Hospital, Soppeng Regency, with a total of 77 respondents. The sampling was carried out using proportionate stratified random sampling.
Results: Statistical tests using linear logistic regression test obtained p Value = 1.0 where p count was greater than p table 0.005 so it could be concluded that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy had no influence on the level of satisfaction and trust of inpatients at Latemmamala Hospital, Soppeng Regency.

***Keywords**: Service Quality; Satisfaction, Trust.*

ABSTRAK
Latar Belakang: Rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan keinginan,sehingga mampu menciptakan rasa puas. Penelitian dimana untuk melihat dan mengetahui adanya Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Latemmamala kabupaten soppeng.
Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Latemmamala kabupaten soppeng sebanyak 77 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara proportionate stratified random sampling.
Hasil: Uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik linear diperoleh p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0.005 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada Hubungan tangibles, realibility, responsiviness, assurance dan empati dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Latemmamala kabupaten soppeng.

***Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan; kepuasan, kepercayaan*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 110-117
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1185
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya,Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Rensiner, 2018).

Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) dalam konstitusinya tahun 1948, diperoleh kesepakatan diantaranya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya adalah suatu hak yang fundamental bagi setiap orang tanpa membedakan ras, agama, politik yang dianut dan tingkat sosial ekonominya. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit. Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam rangka peningkatan derajat kesehatan yang optimal, setiap orang memiliki hak atas pelayanan kesehatan (*the right to health care*). Hak tersebut terkandung dalam Pasal 27 ayat 2 UUD 1945 yaitu tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, yang dapat diartikan termasuk berhak atas pelayanan kesehatan yang memungkinkan hidup layak. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi starategi utama bagi organisasi pelayan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti, et. al., 2017).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para praktisi medis terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan memberatkan konsumen itu sendiri.

Beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (service quality) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Studi kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum “ pemberi layanan kesehatan. (Iqbal, 2018). Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berHubungan sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitin yang baik. (Suryawati C, 2004).

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. 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 dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimumkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dalam. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal.

Dari berbagai masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang memHubungani RSUD Latemmamala adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Selain itu RSUD Latemmamala juga sebagai rumah sakit rujukan dari faskes tingkat 1, seperti puskesmas atau klinik.Rumah sakit ini berada di Jl. Malaka Raya, Lalabata, Watansoppeng,Soppeng Sulawesi Selatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kunjungan pasien di RSUD Latemmamala Soppeng tahun 2022 (Januari-Juni), menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi yang dimana dari bulan januari hingga maret terjadi penurunan dan kemudian dari bulan april sampai dengan juni mengalami peningkatan.Berdasarkan data yang di peroleh untuk indikator pelayanan rawat inap tahun 2021 bahwasanya untuk nilai BOR (28,02%),LOS (4 Hari),BTO (23,50 Kali),TOI (11,17 Hari),GDR (36,3/1000) dan NDR(20,79/1000).Dapat dilihat bahwasanya dari beberapa indikator pelayanan rawat inap ada beberapa indikator yang tidak memenuhi standar dari Departemen kesehatan tahun 2005. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien rawat inap di RSUD LATEMMAMALA Kabupaten Soppeng.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala yang berlokasi di Jl.Malaka Raya No.9 kecamatan lalabata Kabupaten Soppeng Provinsi Sulawesi Selatan. RSUD Latemmamala adalah rumah sakit umum daerah yang ada disoppeng dan tergolong kedalam RS kelas B. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat Inap di RSUD Latemmamala Kabupaten Soppeng Penentuan jumlah populasi penelitian ini berdasarkan jumlah rata– rata kunjungan pasien bulan Januari – Juni tahun 2022, yaitu pasien rata-rata per bulan yakni 328. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien Rawat inap di RSUD Latemmamala Pasien dengan kondisi sadar, jika pasien tidak biasa mengisi kuesioner maka akan digantikan oleh keluarga pasien, pasien bersedia menjadi responden, pasien mampu membaca dan menulis, pasien minimal berusia 17 tahun dan pasien yang mengikut Program BPJS (Non PBI). Kriteria ekslusi pada penelitian ini, yaitu pasien buta huruf , pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner dan pasien yang terdaftar di asuransi lain selain BPJS.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara dimana menggunakan kuesioner, kuisioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan mengujih ipotesis yang telah ditetapkan. Hipotesis yang di tetapkan tersebut mengenai hubungan antara variabel kualitas dan variabel kepuasan dan kepercayaan konsumen (Y). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi empat tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden, nilai untuk skala tersebut adalah sangat baik, diwakili angka 4***;*** baik, diwakili angka 3***;*** tidak baik, diwakili angka 2***;*** sangat tidak baik, diwakili angka 1.

Analisis Data

Analisis univariate, bivariate (chi-square) dan multivarite analisis (binary logitic regression) Data diolah dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS (statistic package for sosial science) versi 23.0.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Variabel	f (N= 77)	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	63.6
	Perempuan	28	36.4
Umur	17-29 Tahun	42	54.5
	30-39 Tahun	5	6.5
	40-49 Tahun	11	14.3
	>50 Tahun	19	24.7
Pekerjaan	MAHASISWA	20	26
	PELAJAR	4	5.2
	PNS	7	9.1
	TIDAK BEKERJA	16	20.8
	WIRASWASTA	30	39
Pendidikan	PT	26	33.8
	SD	11	14.3
	SMP	30	39
	SMA	10	13

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan table 1, diperoleh infomasi bahwa 77 responden berjenis kelamin pria atau sebesar 63.6 % dan 28 responden berjenis kelamin wanita atau sebesar 36.4 %. Penelitian ini di dominasi oleh responden pria yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 63,3%. 19 responden berumur lenih dari 50 tahun atau sebesar 24.7 %,responden berumur antara 17-29 tahun berjumlah 42 orang atau sebesar 54.5 %,responden berumur antara 30-39 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 6.5 %,responden berumur antara 40-49 tahun berjumlah 11 orang atau 14.3 % . 20 Orang Responden bekerja sebagai mahasiswa atau sebesar 26.0 %,4 orang sebagai pelajar atau sebesar 5.2 %, 7 Orang Sebagai PNS atau sebesar 9.1 %,16 Orang Tidak bekerja atau sebesar 20.8%,30 Orang sebagai wiraswasta atau sebesar 39.0%. 26 orang responden berpendidikan Perguruan tinggi atau sebesar 33.8 %,11 Orang berpendidikan Sekolah dasar atau sebesar 14.3 %,30 orang berpendidikan sekolah menengah pertama atau sebesar 39 % dan 10 orang berpendidikan SMA atau sebesar 13 %.

Tabel 2. Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan				Total		*p value*
		Positif		Negatif				
		n	%	n	%	n	%	
Kehandalan (Reability)	Handal	70	94.60%	3	100%	73	94.80%	1
	Tidak handal	4	5.40%	0	0%	4	1.2 %	
Daya Tanggap (Responsiveness)	Tanggap	72	96%	1	50%	73	94.80%	0.1
	Tidak Tanggap	3	4%	1	50%	4	1.2 %	
Jaminan (Assurance)	Di Jamin	71	95.90%	3	100%	74	96.10%	1
	Tidak Di jamin	3	4.10%	0	0%	3	3.9 %	
Empati	Empati	72	97.30%	3	100%	75	97.40%	1
	Tidak empati	2	2.70%	0	0%	2	2.60%	
Bukti Fisik (Tengibles)	Positif	71	95.90%	3	100%	74	96.10%	1
	Negatif	3	4.10%	0	0%	3	3.90%	

DISKUSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng

Pada penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman untuk variable independent (X) dimana Kualitas Pelayanan memiliki lima indicator diantaranya Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty, Tangible. Sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien. Reliability adalah kemampuan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan sebanyak 5.2 % pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Reliability (kehandalan), sedangkan terdapat 94.8% pasien yang merasa bahwa kehandalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistiK diperoleh nilai p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng

Responsiviness adalah keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi Kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap kepuasan sebanyak 5.2 % pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Responsiveness (Daya Tanggap), sedangkan terdapat 94.8 % pasien yang merasa bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengelolahan data dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = .10 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng.

Assurance adalah kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, seperti pengetahuan yang luas serta keramahan yang harus dimiliki petugas kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu assurance terhadap kepuasan sebanyak 3,9% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap assurance, sedangkan terdapat 96,1% pasien yang merasa bahwa assurance sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng.

Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien. Berdasarkan hasil penelitian hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Empati terhadap kepuasan sebanyak 2.6 % pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Empati, sedangkan terdapat 97.4 % pasien yang merasa bahwa Empati sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh empati terhadap kepuasan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Empati Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng.

Tangible (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir.Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan sebanyak 3,9 % pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap tangibles, sedangkan terdapat 96,1 % pasien yang merasa bahwa tangibles sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh tangibles Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng.

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

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

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

KESIMPULAN

Uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik linear diperoleh p Value = 1.0 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0.005 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada Hubungan tangibles, realibility, responsiviness, assurance dan empati dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Latemmamala kabupaten soppeng.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan saran,antara lain : 1). Pihak rumah sakit meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien tetap terjaga. 2). Selalu mengevaluasi keluhan-keluhan para pasien tentang kualitas pelayanan. 3). Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen agar memperluas objek penelitian, menggunakan objek dan analisis yang lain. 4). Untuk peneliti selanjutnya diharapkan memperhatikan isi kuesioner sehingga para responden dapat nyaman dalam membaca serta memikirkan metode baru dalam penilaian tingkat kepuasan pasien

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.

A, Parasuraman, Berry, L, Zeithaml, V.1985 *'Quality Counts in Service too' Business Horizon.*

Aditama, T.Y. (2002). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Penerbit Univeritas Indonesia. Hal. 111.

Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2016. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty.* ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38

ASHP. (2013). ASHP Guidelines: Minimum Standard for Pharmacies in Hospitals. American Sosiety of Health-System Pharmacists, Inc. Hal. 521, 522

Bologlu, S. 2002. *"Dimensions of Custumer loyalty -Separating Friend From Well Wishers Cornell Hotel and Restaurant"*. Administration Quarterly, Correl University

Bon, A. T., & Mustafa, E. M. (2013). Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework. Procedia Engineering, 53, 516-529.

Freund, B., & Dorczak, R. (2019). Preparation of Polish nurses for managerial roles in healthcare organizations.

Haliman, A., dan Wulandari, A. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit: Kecerdasan Anda Menentukan Nasib Anda Sebuah Komunikasi Medical yang Jujur dan Harmonis*. Yogyakarta: Andi. Hal. 23.

Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail banking. International Journal of Bank Marketing.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hastuti, S.K.W., et al. 2017. *"Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yokyakarta"* . *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11 (2), 161-168.

Iqbal, M. 2018. "*Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cendrawasih kecamatan mamajang"* [Tesis]. Makassar. Universitas Muslim Indonesia.

Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., & Sidharta, I. (2015). Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia. International Journal of Applied Business and Economic Research, 13(6), 4305-4326.

Kandampully, J., Zhang, T. C., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: a review and future directions with a special focus on the hospitality industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management.

Lestari, TRP, (2004). *Pemasaran Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sebagai Upaya Menciptakan Image Positif di Masyarakat*, Jurnal Manajemen Administrasi Rumah Sakit Indonesia,Universitas Indonesia, Jakarta

Lupiyoadi, R. (2001). "Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik".Jakarta: Salemba Empat, 158

Mayer, R.C, Davis, I. H, dan Schoorman, F.D (2013), An Integratif Model of Organization Trust, Academy of Management Review, 30 (3) : 709-734

Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. "The Effect of Customers' Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions

Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing", Journal of Marketing, Vol. 58, July, pp. 20-38.

Rigopoulou, I. D., Chaniotakis, I. E., Lymperopoulos, C., & Siomkos, G. I. (2008). After-sales service quality as an antecedent of customer satisfaction: The case of electronic appliances. Managing Service Quality: An International Journal.

Rousseau, DM. 1998, *"Not So Different after All"* : a Cross Dicipline View of Trust. Academy of Management Review, 23 (3).

Suryawati, C. 2004, *"Hospital Patient's Satisfaction (Theoretical Review and Its Application in Research"* Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dipenegoro : Semarang

Yang, Y., Lee, P. K., & Cheng, T. C. E. (2016). Continuous improvement competence, employee creativity, and new service development performance: A frontline employee perspective. International Journal of Production Economics, 171, 275-288.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. Journal of marketing, 52(2), 35-48.

Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. International Journal for Quality in Health Care, 29(4), 442-449

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license