

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RSIM SUMBERREJO BOJONEGORO

Mitha Amelia Rahmawati
STIKes Muhammadiyah Bojonegoro
Email: mithaamelia1909@gmail.com

EFFECT OF SERVICES QUALITY TO INTEREST REVISITS IN RSIM SUMBERREJO BOJONEGORO

ABSTRACT

Background: The level of BOR that fluctuates from year and the results survey of inpatient satisfaction that has not reached the standard, predict there is a relevance between the level of patient satisfaction with the quality of inpatient services that can affect the interest in repeat visits at the hospital. The purpose of this research is to find out the influence of the quality of inpatient services on the interest in repeat visits of inpatients at the hospital.

Subjects and Method: The design of this research is observational analytic with cross sectional approach. The population of this study were all inpatients at Hospital x, with samples taken as many as 89 respondents in May-June 2020. The sampling technique used namely purposive sampling. The analysis prerequisite test is a simple logistic regression test.

Results: There is an effect of the quality of inpatient services on the interest in repeat visits of inpatients at the hospital with a value (OR = 6.89; 95% CI: 2.62 to 18.14; sig: <0.001).

Conclusion: Seeing the results of this study, it is necessary to improve the quality of inpatient services in order to meet patient expectations so that patients continue to choose inpatient services at the hospital.

Keywords: Inpatient, Service Quality, Interest in Revisits.

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat BOR yang fluktuatif dari tahun ke tahun dan hasil survei pendahuluan kepuasan pasien rawat inap yang belum mencapai standart, dapat prediksi bahwa adanya relevansi antara tingkat kepuasan pasien akan kualitas pelayanan rawat inap yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang di RSIM Sumberrejo. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo.

Subjek dan Metode: Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo, dengan sampel yang diambil sebanyak 89 responden pada bulan Mei-Juni 2020. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Uji prasyarat analisis yaitu uji regresi logistik sederhana.

Hasil: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo (OR= 6,89; CI 95%: 2,62 hingga 18,14; sig: <0.001)

Kesimpulan: Melihat hasil penelitian ini maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap agar dapat memenuhi harapan pasien sehingga pasien tetap memilih pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo.

Kata kunci: Rawat Inap, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

PENDAHULUAN

Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar rumah sakit tersebut menjadi pilihan utama pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien. Hal tersebut dilakukan oleh RSIM Sumberrejo dalam memberikan pelayanan rawat inap. Namun pada kenyataannya, masih ditemukan keluhan pasien akan pelayanan rawat inap yang belum sesuai harapan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang paling umum digunakan yaitu BOR untuk mengetahui tingkat efisiensi rumah sakit. Berikut adalah tabel data BOR di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2015-2018. Tahun 2016 persentase nilai BOR adalah 49,41%, tahun 2017 nilai persentase BOR mencapai 49,29%, dan tahun 2018 nilai BOR yakni 64,91%. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa capaian BOR tahun 2016-2018 adalah fluktuatif, jika dilihat dari standar ideal BOR dari Depkes (2005) yaitu 60-85% maka ditahun 2018 BOR mencapai nilai ideal, akan tetapi masih pada batas baris bawah. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan peneliti pada tanggal 4 Februari 2020 tentang kepuasan pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, rata-rata

kepuasan dari 15 responden adalah 65% terhadap kualitas layanan rawat inap yang meliputi pelayanan petugas, kelengkapan alat medis, waktu tanggap pelayanan dan bukti fisik rumah sakit. Sedangkan berdasarkan SPM rumah sakit bahwa standar kepuasan pasien rawat inap adalah $\geq 90\%$ (Depkes RI, 2008). Sehingga nilai kepuasan pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro belum mencapai standart yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang belum sesuai harapan.

Tingkat BOR yang fluktuatif dari tahun ke tahun dan hasil survei pendahuluan kepuasan pasien rawat inap yang belum mencapai standart, maka dapat prediksi adanya relevansi antara tingkat kepuasan pasien akan kualitas pelayanan rawat inap yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Ketidakpuasan pasien rawat inap disebabkan karena tidak sesuai harapan pasien akan pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut (Tjiptono dan Diana, 2003).

Rumah sakit jika tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya sebab merasa dirugikan karena kurang puas atas pelayanan yang diterima atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu. Sehingga akan berdampak

pada berkurangnya minat pelanggan untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Berdasarkan penelitian dari Supranto (2001) bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu atau kualitas suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Hal tersebut diperkuat oleh Hardyanti (2018) dalam penelitiannya yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit dr.Djasamen Saragih Kota Pematangsiantar, bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang (nilai $p = 0,001$). Selain itu Lestari, et al (2017) juga melakukan penelitian di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien (nilai $p = 0,001$).

Berdasarkan hal tersebut maka perlu adanya analisis mengenai kualitas pelayanan rawat inap dengan harapan mengetahui kesenjangan yang ada dapat diminimalkan sehingga akhirnya pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Harapannya pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan rawat inap akan tetap memilih RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebagai tempat berobat atau untuk merekomendasikan kepada keluarga maupun orang lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIM Sumberrejo.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien

rawat inap RSIM Sumberrejo pada bulan Desember 2018 berjumlah 824 pasien. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat inap berjumlah 89 pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis univariate dan bivariate dengan dilakukan uji regresi logistik sederhana.

HASIL PENELITIAN

Perlu dilaporkan, bukan proses analisis data seperti perhitungan statistik dan proses pengujian hipotesis tidak perlu disajikan. Tabel dan grafik dapat digunakan untuk memperjelas penyajian hasil penelitian secara verbal, dan harus diberi komentar atau dibahas. Untuk penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub topik-sub topik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan kategori-kategori. Diketik dalam 1,5 spasi, Times New Roman 11pt.

Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi kualitas pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Diketahui bahwa responden yang menyatakan baik tentang kualitas pelayanan rawat inap yaitu sebanyak 40 pasien (45%) sedangkan responden yang

menyatakan kurang baik sebanyak 49 pasien (55%).

Tabel 1.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020

Kualitas Pelayanan Rawat Inap	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	49	55
Baik	40	45

Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian bahwa minat kunjungan ulang rawat inap di RSIM Sumberrejo sebagai berikut :

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2020

Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap	Frekuensi	Persentase
Kurang Berminat	39	44
Berminat	50	56

Tabel 1.3 menunjukkan distribusi frekuensi minat kunjungan ulang rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang rawat inap yaitu sebanyak 50 pasien (56%), sedangkan responden yang menyatakan kurang berminat melakukan kunjungan ulang rawat inap yaitu sebanyak 39 pasien (44%).

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Analisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo

Kabupaten Bojonegoro disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro 2020

Variabel	OR	Sig	95% C.I. for EXP (B)	
			Lower	Upper
Kualitas Pelayanan (Baik)	6,89	<0,001	2,616	18,141

N : 89
Nagelkerke R Square : 24%

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Hasil dari analisis regresi logistik sederhana, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rawat inap sebesar 6,89 kali dari pada kualitas pelayanan yang kurang baik (OR= 6,89; CI 95%: 2,62 hingga 18,14; sig:<0,001. Sedangkan untuk Nagelkerke R Square didapatkan nilai 24%, yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan hanya dapat menjelaskan besar pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap sebesar 24% dan sisanya 76% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo kurang baik. Responden yang menilai kualitas pelayanan rawat inap kurang baik didominasi oleh indikator keandalan (*reliability*), terutama pada pernyataan jadwal

pemeriksaan (*visite*) dokter tepat waktu. Artinya bahwa masih ditemukan responden yang merasakan jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter tidak tepat waktu, ada juga yang tidak mengetahui kapan jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa skor tertinggi responden yang menilai kualitas pelayanan baik ada di indikator jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan yang baik pada indikator jaminan (*assurance*) tersebut adalah dokter berperilaku ramah dan sopan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Novaryatiin et al. (2018) bahwa petugas harus memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien dalam artian tidak membedakan pasien satu dengan lainnya agar tidak ada rasa pilih kasih antar pasien.

Kualitas pelayanan (jasa) menurut Tjiptono (2011), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Larasati (2016) bahwa kenyamanan pasien terkait sarana dan prasarana yang disediakan merupakan hal penting yang harus dijaga agar dapat menunjang kepuasan pasien. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya. Sebagaimana bahwa pelanggan berhak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak (Muninjaya, 2011).

Berdasarkan hasil dan teori di atas, disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari jasa yang diterima dibandingkan dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan rawat inap dinilai kurang baik, karena belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terkait minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, responden banyak yang berminat melakukan kunjungan ulang dikarenakan kesukaan responden terhadap produk/jasa (*Liking the brand*). Tetapi, masih ditemukan responden yang menilai masih bisa terpengaruh terhadap produk dari pesaing, yang berkemungkinan akan mencoba jasa pesaing yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Philip Kotler, 1997) dalam (Utama et al., 2013). Penelitian dari Hartono (2010) mengemukakan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Sebagaimana menurut Wathne et al (2001), alasan yang membuat pelanggan memutuskan untuk memilih penyedia layanan yang sama dan membeli kembali layanan yang sama didasarkan atas pengalaman mereka. Hal

lain yang masih terkait dengan pembelian ulang adalah menjaga mutu barang atau jasa agar tidak menurun (Nitisusastro, 2012). Pentingnya mengukur minat beli kembali pelanggan untuk mengetahui keinginan pelanggan yang tetap setia atau meninggalkan suatu pelayanan jasa (Zeithalm et al, 2006).

Komunikasi yang baik dan perhatian dari petugas kepada pasien dan keluarga adalah hal penting karena adanya ketidakpuasan pasien salah satu penyebabnya adalah gagal komunikasi antara petugas dengan pasien dan keluarga (Emilia, 2016). Berdasarkan beberapa teori dan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa minat kunjungan ulang disebabkan oleh pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya yang kemudian dapat mempengaruhi kunjungan berikutnya. Sehingga kualitas jasa/pelayanan perlu dijaga agar tidak menurun dan mengakibatkan konsumen terpengaruh untuk mencoba jasa yang ditawarkan pesaing.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Kepuasan merupakan aspek kunci perawatan kesehatan sehingga diperlukan adanya evaluasi berkala pada fasilitas pelayanan kesehatan (Hamdani, 2012). Berdasarkan hasil analisis melalui uji regresi logistik sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan rawat inap berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Artinya bahwa, semakin banyak pasien yang berminat

berkunjung ulang berarti semakin baik pula mutu pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, meskipun pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang minim.

Mutu pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat pembelian ulang yang muncul pada diri pelanggan, sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien (Trimurthy, 2008).

. Kenyamanan pada pasien dan keluarga merupakan hal penting dalam suatu pelayanan sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Rasa nyaman tersebut tidak berhubungan langsung dengan efektifitas pelayanan, namun sangat mempengaruhi kepuasan sehingga mendorong pasien untuk datang dan berobat kembali (Hikmah dkk., 2014)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa minat kunjungan ulang pasien muncul sesuai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Meskipun sebagian besar didominasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang tersebut. Kualitas pelayanan harus selalu dijaga bahkan ditingkatkan demi memenuhi harapan pasien sehingga dapat mempertahankan pasien untuk tetap memilih

pelayanan jasa di rumah sakit ini dan tidak terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan pesaing

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebesar sig : <0,001 Sehingga, RSIM Sumberrejo harus mempertahankan kualitas layanan yang mendapat skor tertinggi dari pasien yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*), untuk meningkatkan kualitas petugas dengan cara mengikuti pelatihan/seminar sesuai bidangnya, lebih komunikatif, ramah dan patuh terhadap SOP pelayanan agar terhindar dari kesalahan tindakan/pengobatan yang membuat pasien aman dan nyaman guna pasien tetap mempercayakan pelayanan kesehatan di RSIM Sumberrejo.

Selanjutnya adalah cara komunikasi dokter, perawat, dan petugas medis lainnya sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan pasien. Sehingga, rumah sakit harus melakukan pengukuran mutu pelayanan kesehatan secara berkala dan berkesinambungan melalui survei kuesioner agar selalu ada perbaikan pelayanan yang dilakukan, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI Dirjen Pelayanan Medik. (2005) *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Revisi 1. Jakarta: Departemen Kesehatan RI Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Depkes, RI (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta. Nomor 129. (2008).
- Emilia, S. (2016). Gambaran tingkat kepuasan pasien di upt puskesmas sindangjawa kabupaten cirebon. Skripsi : Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33155/1/Sri%20Emilia-FKIK.pdf>
- Hardyanti, N. (2018) *'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Djasamen Saragih Kota Pematang siantar Tahun 2017'*, Skripsi di publikasikan, Jurusan Administrasi dan Kebijakan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara.
- Hartono, B. (2010) *Promosi Kesehatan Di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hikmah, F., Farlinda, S., & Puspitasari, R. (2014). Kepuasan pasien jamsoskes terhadap pelayanan kesehatan di instalansi rawat inap rumah sakit jember klinik dengan metode servqual dan ipa. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 14(1), 1–9. *Jurnal Ilmiah Inovasi Kesehatan* Vol. 14 No. 1. Retrieved from : <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/jii/article/view/81/83> [17 Desember 2019].
- Larasati, N. (2016). Kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional dalam rangka menjamin perlindungan kesehatan bagi peserta bpjs di rsud dr . M . Soewandhie kota surabaya Nikken Larasati Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP , Universitas Airlangga. *Kebijakan Dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X, 4(2), 81–93. Retrieved from : <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full.pdf>
- Muninjaya, A.A.G. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Nitisusastro, M. (2012) *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Novaryatiin, S., Ard hany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rsud dr . Murjani sampit The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr . Murjani Hospital Sampit. 1(1), 22–26. Retrieved from : <https://media.neliti.com/media/publications/258508-tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayan-13b3250d.pdf> .
- Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2001) *Manajemen Jasa*, 2nd ed., Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Valentine.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Trimurthy, I. (2008) ‘Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang’, Thesis dipublikasikan, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Wathne, K.H., Biong,H., dan Jan B.H. (2001) ‘Choice of Supplier in Embedded Markets: Relationship and Marketing Program Effect’, *Journal of Marketing*.
- Zeithalm, V.A., Bitner,M.J., dan Gremler ,D.D. (2006) *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston : McGraw Hill.
- Larasati, N. (2016). Kualitas pelayanan program jaminan kesehatan nasional dalam rangka menjamin perlindungan kesehatan bagi peserta bpjs di rsud dr . M . Soewandhie kota surabaya Nikken Larasati Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP , Universitas Airlangga. Kebijakan Dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X, 4(2), 81–93. Retrieved from : <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd05a323full>.
- Utama, P. Y., Apriatni, E. P., & Listyorini, S. (2013). Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Abstraksi Pendahuluan Saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat , kontribusi sektor jasa bagi pertumbuhan ekonomi menghadapi persaingan dengan kompetitor . Kajian Teori Pemasaran Jasa Industri jasa pada sa. 1–9. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>