

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DALAM RANGKA MENCIPTAKAN LOYALITAS PASIEN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SANJIWANI
KABUPATEN GIANYAR**

Anak Agung Gde Mantra Suarjana

agungsuarjana@gmail.com

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali

Kampus Bukit Jimbaran-Bali, Telpon +62 361 701981

Abstrak: Dalam persaingan yang semakin ketat, usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit, dalam upaya menciptakan loyalitas pasien. Oleh karena itu, dalam penelitian ini masalah yang dianalisis adalah: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, (3) pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, (3) pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Sampel penelitian sebanyak 100 orang pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sanjiwani Gianyar. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan kuesioner secara langsung. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik regresi dengan variabel intervening dengan bantuan aplikasi SPSS 20. Hasil analisis data dengan signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

**SERVICE QUALITY AND ITS IMPLICATION TOWARD SATISFACTION IN
CREATING PATIENT LOYALTY AT SANJIWANI AREA
GENERAL HOSPITAL GIANYAR DISTRICT**

Abstract: When the competition becomes more intense, the efforts in giving best quality of services and achieving customer satisfaction become most important to the hospital in order to make patient loyalty. Therefore, it seems important to investigate strategic issues related to: (1) the implication of service quality towards patient satisfaction, (2) the implication of service quality towards patient loyalty, (3) the implication of patient satisfaction towards patient loyalty, and (4) the implication of service quality towards patient loyalty where patient satisfaction as a mediation. The purpose of this study was to analyze: (1) the influence of service quality on patient satisfaction, (2) the effect of service quality on patient loyalty, (3) the influence of patient satisfaction with patient loyalty, and (4) the effect of service quality on patient loyalty is mediated by patient satisfaction in Sanjiwani Area General Hospital Gianyar. This study involves 100 respondents of in-house patient at the Sanjiwani Area General Hospital in District of Gianyar. The sampling technique was purposive sampling technique. Data collection by questionnaire directly. Data analysis technique used is regression technique with intervening variables with the help of SPSS 20. The result of data analysis with 5% of significance shows that service quality has a positive implication and significance toward patient loyalty. Patient satisfaction has a positive implication and

significance toward patient loyalty. Service quality has a positive implication and significance toward patient loyalty where patient satisfaction act as an intervening variable.

Keywords: Service quality, patient satisfaction, and patient loyalty.

PENDAHULUAN

Rumah sakit agar tetap unggul pada persaingan jangka panjang, maka harus tetap fokus memperhatikan kebutuhan/keinginan konsumen/pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan indikator mutu atau kualitas dari keberadaan jasa yang sedang digunakan. Kotler dan Keller (2007: 66) menyatakan bahwa *total quality management* dapat tercapai apabila terus dilakukan pengembangan dan peningkatan kualitas secara menyeluruh baik dari segi proses, produk maupun pelayanan. Pada intinya perbaikan mutu secara berkala dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan, sampai konsumen dapat merasakan manfaat jasa tersebut. Parasuraman dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2006: 273) menyatakan bahwa perusahaan harus dapat mendesain kualitas pelayanan, yaitu melalui lima dimensi jasa yang lebih unggul dari pesaing-pesaingnya untuk mengantisipasi agar perusahaan mampu bersaing dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Setiap perusahaan pasti berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen/pelanggannya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Demikian juga pemerintah Propinsi Bali seharusnya mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa kesehatan. Namun demikian, dalam kenyataannya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah Propinsi Bali belum optimal. Berdasarkan jajak pendapat Pusat Data Bali Post, mengungkapkan bahwa fenomena kurang optimalnya pelayanan kesehatan terjadi pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) milik pemerintah daerah. Tanggapan responden tentang kurang optimalnya pelayanan kesehatan dengan 61% responden menyatakan ya, 35% responden menyatakan tidak dan sisanya sebanyak 4% responden menyatakan tidak tahu (Bali Post, 12 Nopember 2012). Data jajak pendapat tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan untuk masyarakat Bali belum sesuai dengan harapan. Berdasarkan data, dapat ditunjukkan bahwa 55% responden menyatakan pelayanan kesehatan belum sesuai dengan harapan, 36% responden menyatakan sudah sesuai dengan harapan dan sisanya 9% responden tak memberikan jawaban (Bali Post, 12 Nopember 2012). Fenomena yang sama juga dialami oleh RSUD Sanjiwani Gianyar, bahwa kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan konsumen (pasien) yang berimplikasi pada ketidakpuasan pasien. Berbagai keluhan sering terdengar berupa adanya perbedaan pelayanan, fasilitas yang belum sepenuhnya memadai, biaya pengobatan yang cukup mahal, lamanya waktu menunggu operasi dan sebagainya. Keadaan ini jelas mencerminkan kualitas pelayanan yang belum optimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Fullerton dan Taylor (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan Victorino dan Verma (2005) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan bagian penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan. Jayachandran *et al.* (2004) menyatakan kunci hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang terbentuk dan berlangsung jangka panjang adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun Hellier *et al.* (2003) justru menyatakan hal yang berbeda di mana kualitas hanya memiliki sedikit pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal yang sama dinyatakan Powpaka (1996) dalam Hellier *et al.* (2003) yang menyebutkan bahwa standar tinggi kualitas merupakan hal penting, tetapi tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, hal ini menarik untuk dicermati dan diteliti kembali.

James dan Sescer (1994) dalam Musanto (2004) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan. Jika hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan positif, maka kepuasan yang lebih tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kemudian

Akbar dan Parvez (2009) menyatakan faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Mengenai hal ini masih terdapat pertentangan diantara peneliti. Rowley dan Dawes (1997) dalam Darsono (2004) menyatakan hubungan antara kepuasan dengan loyalitas tidak jelas. Sedangkan Straus dan Neugaus (1997) dalam Darsono (2004) menemukan bahwa sejumlah pelanggan yang mengekspresikan kepuasan masih berpindah merek. Perbedaan ini sangat menarik untuk diteliti kembali tentang hubungan antara variabel kepuasan dan loyalitas.

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. (3) Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar dan (4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. (3) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat teoritis: (1) Dapat memperluas khasanah pengetahuan bidang pemasaran, khususnya terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien dalam jasa pelayanan rumah sakit. (2) Dapat dijadikan bahan rujukan/referensi untuk bidang pemasaran terutama hubungan antar variabel pada penelitian sejenis. Manfaat Praktis: (1) Sebagai masukan bagi pihak rumah sakit tentang variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, sehingga dapat memperbaiki segala kekurangan/kelemahan yang ada dalam upaya menjaga citra rumah sakit. (2) Dapat dipakai sebagai bahan evaluasi oleh pihak rumah sakit dalam meningkatkan kinerja, sehingga strategi yang dirancang baik yang menyangkut kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien tepat sasaran.

Dasar teori yang menunjang penelitian ini yaitu: teori tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas. Kotler dan Keller (2007: 54) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, di mana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan". Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Sedangkan Parasuraman dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2006: 273) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1) Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki, keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan, dan penampilan karyawan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara segera, sesuai harapan, dan dapat memberi kepuasan. Para karyawan harus memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, motivasi para karyawan dalam masalah yang dihadapi pelanggan memecahkan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada pelanggan, keinginan, dan kesiapan dalam menanggapi pelanggan.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan memberikan timbal balik dengan menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. Jaminan mencakup keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5) Empati (*empathy*)

Empati merupakan perhatian dari perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik. Hal ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan perusahaan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam literatur pemasaran hubungan antara kualitas dan kepuasan secara luas didokumentasikan bahwa hubungan tersebut secara teoritis maupun empiris positif. Jahanshahi *et al.* (2011) dalam studinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ghalandari (2013) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan memiliki pengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Kualitas pelayanan jasa mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Hal ini dikemukakan Bloemer (1998) dan Zeithaml (1990) dalam Laksana (2008: 187). Sedangkan Sanayei *et al.* (2012) menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Alireza *et al.* (2011) salah satu temuannya adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kemudian Rizan (2010) menemukan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah H2: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Kotler dan Keller (2007: 125) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah "*Customer satisfaction is the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectation*". Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Bila performa produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila performa sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan mereka memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu.

Bowen dan Chen (2001) dalam Nurkholis (2004) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan, di mana pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pelanggan yang loyal. Kemudian pelanggan yang loyal tersebut akan menjadi tenaga pemasaran yang dahsyat bagi perusahaan dengan memberikan rekomendasi dan informasi positif kepada calon pelanggan lain. Sedangkan Atsatalada dan Mudiantono (2012) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terbukti berpengaruh positif dan

signifikan terhadap loyalitas konsumen. Setiowati dan Putri (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Annamalah *et al.* (2011) menemukan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan signifikan. Juga Hua dan Lee (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai hubungan positif dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah H3: kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Kotler dan Keller (2007: 175) menyatakan loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Indikator dari loyalitas pelanggan adalah :

- 1) *Repeat purchase* yaitu kesetiaan terhadap pembelian produk.
- 2) *Retention* yaitu ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan.
- 3) *Referalls* yaitu mereferensikan secara total eksistensi perusahaan (Kotler dan Keller, 2006: 57).

Loyalitas pelanggan sangat penting dalam suatu perusahaan, karena loyalitas tersebut akan mengakibatkan pembelian ulang. Bhat (2005) menyatakan bahwa dengan memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggan akan membuat pelanggan menjadi puas, dan setelah puas akan menjadi setia dengan terus-menerus menggunakan jasa yang perusahaan tawarkan. Caruana (2002) memberi kontribusi bahwa kepuasan pelanggan melakukan peran mediasi dalam hubungan antar kualitas layanan dan loyalitas layanan. Ladhari *et al.* (2011) menekankan bahwa peran kepuasan emosional sebagai variabel mediasi antar persepsi kualitas layanan dan loyalitas/rekomendasi. Persepsi kualitas mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan. Juga dalam penelitian Akbar dan Parvez (2009) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara signifikan berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan. Mosahab *et al.* (2010) temuan studi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran mediator dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas layanan. Studi yang dilakukan oleh Kheng *et al.* (2010) menemukan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah H4: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian deskriptif tidak ada variabel yang dimanipulasi, jadi data pada penelitian deskriptif bersifat given, sudah tertentu, sudah ada sebelum penelitian dilakukan dan bukan data yang diciptakan melalui variabel perlakuan tertentu (Aritonang, 2007: 84). Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian yang dilakukan mempergunakan Desain Deskriptif mengingat permasalahan telah dapat didefinisikan dan diidentifikasi secara jelas dan tidak ada data yang dimanipulasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien rawat inap sesuai dengan kelas kamar pada saat penelitian dilakukan baik kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III yang berjumlah 122 pasien. Sampel (subjek penelitian) diambil sebanyak 100 pasien dengan mempergunakan teknik *Purposive Sampling*. Pertimbangan dalam memilih sampel adalah berdasarkan ketentuan yaitu: (1) Pasien rawat inap adalah pasien dewasa yang berumur 17 tahun ke atas, (2) Pasien rawat inap minimal 3 hari, (3) Pasien dalam keadaan sadar dan mampu mengisi kuesioner.

Dalam penelitian ini, ada tiga instrumen yaitu: instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan, instrumen untuk mengukur kepuasan pasien, dan instrumen untuk mengukur loyalitas pasien. Skala pengukuran instrumen digunakan skala *Likert* dengan lima tingkatan yang diberi skor : (1) Sangat Setuju diberi skor 5, (2) Setuju diberi skor 4, (3) Ragu-ragu/Netral diberi skor 3, (4) Tidak Setuju diberi skor 2, (5) Sangat Tidak Setuju diberi skor

1. Sedangkan instrumen pengumpulan datanya dengan menggunakan kuesioner secara langsung yang ditujukan kepada pasien rawat inap kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Kuesioner sebelum digunakan sebagai pengumpul data penelitian, terlebih dahulu diujicobakan ke sampel uji coba penelitian untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Jika hasil korelasi dengan skor total masing-masing variabel $\geq 0,30$ maka instrumen dinyatakan valid. Uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, jika nilai *Alpha* $\geq 0,70$ dikatakan reliabel.

Untuk menjawab masalah yang dikemukakan, metode analisis datanya adalah analisis regresi dengan variabel intervening yang mencakup tiga persamaan:

$$Y' = \alpha_1 + a X + e$$

$$Z' = \alpha_2 + c X + e$$

$$Z' = \alpha_3 + c' X + b Y + e$$

Koefisien c ini berbeda dengan koefisien c' merupakan koefisien pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) X ke Z setelah mengendalikan Y . Variabel Y disebut *mediator* atau *intervening* (Ghozali, 2012: 248). Variabel Y dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna (*perfect mediation*), jika setelah memasukkan variabel Y pengaruh variabel X terhadap variabel Z menurun menjadi nol ($c' = 0$) atau pengaruh variabel X terhadap Z yang tadinya signifikan (sebelum memasukkan variabel Y) menjadi tidak signifikan setelah memasukkan variabel Y ke dalam model persamaan regresi. Variabel Y dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partial mediation*), jika setelah memasukkan variabel Y pengaruh variabel X terhadap Z menurun, tetapi tidak menjadi nol (c' tidak sama dengan nol) atau pengaruh variabel X terhadap Z yang tadinya signifikan (sebelum memasukkan variabel Y) menjadi tetap signifikan setelah memasukkan variabel Y ke dalam model persamaan regresi, tetapi mengalami penurunan koefisien regresi.

Model regresi harus diuji dengan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Uji Normalitas, dalam uji normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. 2) Uji *Homoskedastisitas*, dalam uji *homoskedastisitas* mempergunakan Uji *Rho Spearman*. 3) Uji Linearitas, untuk uji linearitas dipergunakan uji *Lack of fit test*. Untuk mempermudah analisis dalam penyelesaian penelitian ini dengan menggunakan aplikasi analisis *multi variate* dengan program IBM SPSS 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terkait uji instrumen dan uji asumsi klasik dapat diuraikan dengan penjelasan berikut ini. Hasil pengujian validitas instrumen kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien berdasarkan uji korelasi *Pearson Product Moment* dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 23 pertanyaan, kepuasan pasien yang terdiri dari 5 pertanyaan dan loyalitas pasien dengan 6 pertanyaan dinyatakan valid semuanya, karena koefisien korelasinya semuanya di atas 0,30. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas instrumen kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien reliabel.

Berdasarkan *output SPSS 20* diketahui bahwa semua nilai *Sig.* lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pasien, dan variabel loyalitas pasien berdistribusi normal dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Nilai korelasi variabel independen kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan *Unstandardized Residual*, memiliki nilai signifikansi masing-masing lebih besar dari 0,05 maka asumsi *homoskedastisitas* terpenuhi pada model regresi dengan Uji *Rho Spearman*. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hubungan antara

variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan hubungan antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien bersifat linear, karena nilai *Sig.* yang ditemukan lebih besar dari 0,05 dengan uji *Lack of fit test*.

Pembahasan untuk menjawab permasalahan penelitian seperti uraian berikut ini.

1. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis 1 dalam penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar.

Untuk mengetahui hasil analisis data penelitian, maka *output SPSS 20* dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1
Koefisien Regresi Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,857	1,536		1,861	,066
	Kualitas Pelayanan	,186	,016	,755	11,388	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pasien

Sumber: *Output SPSS 20*, 2014

Tabel 2
Nilai F Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	395,129	1	395,129	129,689	,000 ^b
	Residual	298,581	98	3,047		
	Total	693,710	99			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pasien

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: *Output SPSS 20*, 2014.

Berdasarkan Tabel 1 tersebut di atas dapat diketahui bahwa $t = 11,388$ dengan *Sig.* t adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti koefisien regresi signifikan. Untuk menguji apakah kontribusi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien tersebut signifikan, digunakan uji F yang ditunjukkan pada Tabel 2. Nilai F yang ditemukan adalah sebesar $F = 129,689$ dengan *Sig.* 0,000. Dengan nilai signifikansi tersebut yang kurang dari 0,05 maka dapat diinterpretasikan bahwa kontribusi tersebut signifikan. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena koefisien regresi tersebut positif, maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar terbukti atau dapat diterima.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lainnya seperti Sumarno dan Sitawati (2007), Trarintya (2011), Wahdi (2006), Lubis dan Martin (2009), Jahanshahi *et al.* (2011) serta Ghalandari (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jadi dari penjelasan di atas dapat dinyatakan bahwa hasil penelitian ini sesuai/mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya.

2. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Hipotesis 2 dalam penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar. Untuk mengetahui hasil analisis data penelitian, maka *output SPSS 20* dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3
Koefisien Regresi Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,295	2,324		1,418	,159
Kualitas Pelayanan	,220	,025	,668	8,893	,000

a. *Dependent Variable:* Loyalitas Pasien
Sumber: *Output SPSS 20*, 2014.

Tabel 4
Nilai F Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	552,056	1	552,056	79,090	,000 ^b
Residual	684,054	98	6,980		
Total	1236,110	99			

a. *Dependent Variable:* Loyalitas Pasien
b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan
Sumber: *Output SPSS 20*, 2014

Berdasarkan Tabel 3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa $t = 8,893$ dengan *Sig.* t adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti koefisien regresi signifikan. Untuk menguji apakah kontribusi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien tersebut signifikan, digunakan uji F yang terlihat pada Tabel 4, di mana nilai $F = 79,090$ dengan *Sig.* 0,000. Dengan nilai signifikansi tersebut yang kurang dari 0,05 maka dapat dijelaskan bahwa kontribusi tersebut signifikan. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena koefisien regresi tersebut positif, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pasien. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan ditingkatkan, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar terbukti atau dapat diterima.

Penelitian pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas ditemukan oleh Puspitasari dan Edris (2011) di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien rawat inap. Demikian juga hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas positif dan signifikan ditemukan oleh Gunawan dan Djati (2011), Wahdi (2006), Bloemer (1998) dan Zeithaml (1990) dalam Laksana (2008), Sanayei *et al.* (2012), Rizan (2010) dan Alireza *et al.* (2011). Berdasarkan penjelasan uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa hasil penelitian ini mendukung temuan-temuan yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

3. Analisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Hipotesis 3 dalam penelitian ini yaitu: kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar. Untuk mengetahui analisis data penelitian, maka *output SPSS 20* dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 5
Koefisien Regresi Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,124	2,056		,547	,586
1 Kualitas Pelayanan	,079	,033	,239	2,397	,018
Kepuasan Pasien	,760	,133	,569	5,716	,000

a. *Dependent Variable:* Loyalitas Pasien

Sumber: *Output SPSS 20, 2014*

Tabel 6
Nilai F Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	724,427	2	362,213	68,665	,000 ^b
Residual	511,683	97	5,275		
Total	1236,110	99			

a. *Dependent Variable:* Loyalitas Pasien

b. *Predictors:* (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Sumber: *Output SPSS 20, 2014*

Berdasarkan Tabel 5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien dengan $t = 5,716$ dengan *Sig.* 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti koefisien regresi kepuasan pasien signifikan. Sedangkan koefisien regresi kepuasan pasien adalah 0,760. Untuk menguji apakah kontribusi hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien tersebut signifikan, digunakan uji F yang dapat diketahui pada Tabel 6, di mana nilai $F = 68,665$ dengan signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka dapat diinterpretasikan bahwa kontribusi tersebut signifikan. Artinya kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Oleh karena koefisien regresi tersebut positif, maka dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya jika kepuasan pasien semakin meningkat, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan: kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar terbukti atau dapat diterima.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas seperti penelitian Bowen dan Chen (2001) dalam Nurkholis (2004), Atsatalada dan Mudiantono (2012), Setiowati dan Putri (2012), Hua dan Lee (2008) serta Annamalah *et al.* (2011). Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan/mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya.

4. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.

Hipotesis 4 dalam penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar. Untuk mengetahui analisis data penelitian, maka *output SPSS 20* dapat ditunjukkan dengan memperhatikan Tabel 5 dan Tabel 6. Dari Tabel 5 tersebut di atas dapat diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan $t = 2,397$ dengan Sig. t adalah 0,018 dan untuk kepuasan pasien $t = 5,716$ dengan Sig. 0,000 yang semuanya lebih kecil dari 0,05 yang berarti koefisien regresi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien signifikan. Untuk menguji model persamaan regresi berganda digunakan uji F yang dapat diketahui pada Tabel 6, di mana nilai F adalah 68,665 dengan signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka dapat diinterpretasikan bahwa kontribusi tersebut signifikan.

Dengan memperhatikan Tabel 5 tersebut di atas yang dianalisis dengan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa konstan adalah 1,124 dan koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,079 dan koefisien regresi kepuasan pasien adalah sebesar 0,760. Persamaan regresinya adalah: $Z' = 1,124 + 0,079 X + 0,760 Y$. Dengan memperhatikan Tabel 3 pada analisis hubungan langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan regresi linear sederhana ditemukan bahwa konstan 3,295 dan koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0,220. Persamaan regresinya adalah: $Z' = 3,295 + 0,220 X$. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebelum dimasukkan variabel kepuasan pasien ke dalam persamaan adalah 0,220. Koefisien regresi kualitas pelayanan setelah dimasukkan variabel kepuasan pasien ke dalam persamaan regresi berganda, menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0,079. Hal ini berarti bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan mengalami penurunan setelah dimasukkan variabel kepuasan pasien ke dalam model regresi linear berganda. Walaupun terjadi penurunan, tetapi koefisien regresinya tetap signifikan. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pasien merupakan variabel mediasi parsial. Hubungan antara kualitas pelayanan positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dimediasi oleh kepuasan pasien secara parsial. Jadi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien positif dan signifikan melalui kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar dimediasi oleh kepuasan pasien terbukti atau dapat diterima.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepuasan sebagai variabel *intervening* terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas seperti: Bhat (2005), Caruana (2002), Ladhari *et al.* (2011), Akbar dan Parvez (2009), Mosahab *et al.* (2010) dan Kheng *et al.* (2010). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa penelitian ini sesuai dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat disampaikan untuk menjawab masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, yang berarti bahwa jika performa kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar, demikian juga sebaliknya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, yang berarti bahwa jika performa kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, demikian juga sebaliknya.

3. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, yang berarti bahwa jika pasien merasa puas maka pasien tersebut akan meningkat loyalitasnya, demikian juga sebaliknya.

4. Kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas pasien dengan dimediasi oleh kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar, yang berarti dengan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien, selanjutnya dengan kepuasan yang dirasakan akan meningkatkan/menciptakan loyalitas pasien.

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang relevan adalah sebagai berikut:

1. RSUD Sanjiwani Gianyar hendaknya selalu berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga mampu menciptakan keunggulan bersaing di masa depan. Agar pasien mendapatkan kepuasan, maka perlu peningkatan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan latihan kepada tenaga medis maupun paramedis.

2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara rutin terutama terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan baik menyangkut dimensi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan mempertahankan dimensi yang dipandang baik serta meningkatkan dimensi yang dianggap masih kategori cukup/rata-rata, mengingat kualitas pelayanan secara keseluruhan mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Sanjiwani Gianyar.

3. Agar penelitian menjadi lebih luas dan lengkap, maka penelitian berikutnya diharapkan menggunakan sampel pasien rawat inap dan rawat jalan dengan sampel yang lebih besar, sehingga mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh pada pasien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parves, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, 24-38.
- Alireza, F., Ali, K. and Aram, F.. (2011). How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at Iran Telecom, *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 8, 271-279.
- Annamalah, S., Munusamy, J., Chelliah, S., Sulaiman, M. and Pandian, S. (2011). Service Quality Transformation and its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Retail Banking Sector. *World Applied Science Journal*, Vol. 15, No. 10, 1361-1368.
- Aritonang, L. R. (2007). *Riset Pemasaran Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Atsatalada, N. dan Mudiantono. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam (Studi Kasus pada Penumpang Bus Sumber Alam Jurusan Yogyakarta-Jakarta). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 1, No. 1, 200-211.
- Bali Post. (2012, 12 Nopember). Jajak Pendapat "Pemerintah Tak Serius Lindungi Kesehatan Warga" dalam *Bali Post*.
- Bhat, M.A. (2005). Service Quality Perceptions In Banks: Comparative Analysis. *The Journal of Business Prespective*, Vol. 9, No. 1, 11-20.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, Vol. 36, No. 7/8, 811-828.
- Darsono, L.I. (2004). Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol. 4, No. 9, 47-57.

- Fullerton, G. and Taylor, S. (2002). Mediating, Interactive and Non-linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Service Research. *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol. 19, No. 2, 124-136.
- Ghalandari, K. (2013). The Effect of Service Quality on Customer Perceived Value and Customer Satisfaction as Factors Influencing Creation of Word of Mouth Communications in Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 3, No. 4, 305-312.
- Ghozali, H.I.(2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K. dan Djati, S.P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali). *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 13, No. 1, 32-39.
- Hellier, P.K. , Geursen, G.M., Carr, R.A. and Rickard, J.A. (2003). Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*. Vol. 37, No. 11/12, 1762-1800.
- Hua, C. and Lee, H.Y. (2008). Empirical Analysis of the Customer Loyalty Problem in the International Logistics Market. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, Vol. 4, No. 5, 113-123.
- Irawan, H. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Membuat Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jahanshahi, A.A., Gashti, M.A.H, Mirdamadi, S.E. and Nawaser, K. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1, No. 7, 253-260.
- Jayachandran, S., Hewatt, K. and Kufman, P. (2004). Customer Response Capability in Sense and Respond Era: The Role of Customer Knowledge Process. *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 32, No. 3, 219-233.
- Kheng, L.L., Mahamad, O. and Ramayah, T. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty ; A Study of Banks in Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 20, 57-66.
- Kotler, P. dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Ladhari, R., Souiden, N. and Ladhari, I. (2011). Determinants of Loyalty and Perceived Service Quality, Emotional Satisfaction and Image. *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 16, 111-124.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, A.N. dan Martin. (2009). Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 21-24.
- Mosahab, R., Mahamad, O. and Ramayah, T. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty : A Test at Mediation. *International Business Research*, Vol. 3, No. 4, 72-80.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Journal Management*, Vol. 6, No. 2, 1-14.
- Nurkholis. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kesetiaan Pelanggan serta Pengaruhnya pada Minat Beli*. Semarang: Tesis Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Puspitasari, M.G. dan Edris, M. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen*, Vol. 5, No. 2, 49-62.

- Rizan, M. (2010). *Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction, and Its Influence on Customer Loyalty (Passanger Survey of Domestic Full Service Airlines Company "Garuda Indonesia" in Indonesia)*. Jakarta: Oxford Business & Economics Conference Program.
- Sanayei, A., Shahin, A. and Taheri, A. (2012). The Influence of Service Quality on Service Loyalty Case Study: Irangate Company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 2, No. 8, 480-489.
- Setiowati, R. dan Putri, A. (2012). *The Impact of Perceived Value on Costomer Satisfaction, Loyalty, Recommendation and Repurchase. An Empirical Study of Spa Industry in Indonesia*. Bangkok: International Conference on Trade, Tourism and Management (ICTTM).
- Sumarno dan Sitawati, R. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 9, No. 2, 436-553.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trarintya, M.A.P. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Denpasar: Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Victorino, L. and Verma, R. (2005). Service Innovation and Customer Choise in the Hospitality. *Managing Service Quality*, Vol. 15, No. 6, 555-576.
- Wahdi, N. (2006). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang)*. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.