

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS PALASA KABUPATEN PARIGI MOUTONG

MUHAMMAD UMAR A *)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel Kualitas Layanan. Yang terdiri dari Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. (1) Untuk mengetahui variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. (2) Untuk mengetahui variabel Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. (3) Untuk mengetahui variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. (4) Untuk mengetahui variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. (5) Untuk mengetahui variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong..

Kata Kunci; Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Terwujudnya keadaan sehat merupakan dambaan semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/ Kotamadya bersangkutan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan terkendali mutu.

Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, oleh karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya. (Undang-Undang tentang Pelayanan Kesehatan pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992)

Puskesmas Palasa ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Parigi Moutong terhadap puskesmas Palasa tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih baik lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?

2. Apakah bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?
3. Apakah kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?
4. Apakah daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?
5. Apakah Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?
6. Apakah empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong?

Tujuan penelitian ini sebagai berikut;

- 1) variabel dari kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh signifikan secara serempak terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
- 2) Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
- 3) Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
- 4) Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
- 5) Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
- 6) Mengetahui pengaruh variabel Perhatian/empati terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

PENGERTIAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN

Kualitas layanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong, yang berada di kecamatan Palasa, merupakan mata rantai dari pelayanan kesehatan di Indonesia yang memiliki fungsi utama menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*)..

Menurut (Zeithaml and Bitner, 1996:118), dalam Siti rahma (2011) kualitas pelayanan dibagi atas lima yang dikenal dengan TERRA yaitu: (1)Tangible, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,

pegawai dan sarana komunikasi.(2)Emphaty, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memenuhi kebutuhan para pasien.(3) Reliability, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat serta memuaskan. (4) Responsiveness, yaitu keinginan para staf dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap.(5)Assurance, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Menurut (Lamiri, 2008 dalam Siti Rahma 2011) Dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan di puskesmas dimana pasien akan menilai kualitas jasa yang dipresepsikan oleh konsumen, Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan puskesmas sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan dalam menerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory* dan deskriptif kausalitas. Menurut (Umar; 1999; 36) penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Palasa kabupaten parigi moutong, tepatnya di desa Palasa jalan trans Sulawesi Kabupaten Parigi Moutong. Penelitian adalah kualitas layanan dan kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong

Populasi dalam penelitian ini sesuai dengan data pasien yang berobat di Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong pada tahun 2013 berjumlah 570 pasien. Sampel dalam penelitian ini yaitu 86 orang.

Digunakan dalam menjawab permasalahan dua sampai permasalahan kelima yaitu melihat besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap Variabel dependen baik secara serempak maupun secara parsial. Uji statistik parametrik Regresi Linear Berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjawab permasalahan dan menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan alat analisis statistik Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*). Dimana digunakan untuk menguji Pengaruh variabel Bukti fisik (X1), variabel Kehandalan (X2), variabel Daya Tanggap (X3), variabel Jaminan (X4), variabel Empati(X5) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. Adapun rincian yang diformulasikan dalam tabel 5.19 sebagai berikut:

Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong mampu digambarkan oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, sedangkan 87,8% dipengaruhi oleh variabel independen lainnya yang tidak dimasukan kedalam penelitian ini.

Tabel 5.19
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coeffisients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std, Error	Beta		
(constant)	.878	.220		3.984	.000
Bukti Fisik	.177	.056	.214	3.164	.002
Kehandalan	.189	.059	.245	3.183	.002
Daya Tanggap	.187	.059	.227	3.153	.002
Jaminan	.184	.054	.232	3.408	.001
Empati	.175	.052	.221	3.373	.001

Sumber :data diolah

Berdasarkan tabel 5.19 di atas, nilai konstanta, nilai R dan nilai R square berdasarkan pada tabel 5.19 di atas, dapat dijelaskan pula sebagai berikut :

1. Nilai *constant* sebesar 0,878 yang memberikan arti bahwa apabila variabel bebas (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) diasumsikan bernilai nol maka tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas akan naik 87,8% , dimana variabel lain dianggap konstant.
2. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,887 memberikan arti bahwa variabel yang diamati (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) sebesar 88,7%
3. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,788 memberikan arti bahwa 88,7% variabel Kepuasan

Pengujian hipotesis pertama adalah untuk mengetahui apakah Variabel Kualitas Layanan yang terdiri dari dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. Untuk menjawab permasalahan pertama dilakukan dengan pendekatan uji F, dimana uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara serempak semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan perhitungan regresi Linear Berganda, sebagaimana ditunjukan pada tabel 5.19 diatas, diketahui bahwa hasil perhitungan statistik Uji F_{hitung} sebesar 59.320 dengan nilai signifikansi $F = 0,000$. Dalam kaidah pengambilan keputusan dinyatakan bahwa jika nilai signifikansi F lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, maka semua variabel bebas

memiliki pengaruh serempak terhadap variabel terikat yang diteliti.

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai signifikansi $F = 0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian terbukti bahwa secara serempak variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Pengujian hipotesis kedua adalah untuk mengetahui apakah variabel Bukti Fisik (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Berdasarkan pada tabel 5.19 diatas bahwa besarnya probabilitas signifikansi variabel Bukti Fisik (X1) adalah

Pengujian hipotesis ketiga adalah untuk mengetahui apakah variabel Kehandalan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Hasil yang diperoleh dari tabel 5.19 di atas dalam penelitian ini bahwa besarnya probabilitas signifikansi variabel Kehandalan (X2) adalah $0,002 <$ taraf signifikansi yang disyaratkan $\alpha 0,05$. Dengan demikian bahwa secara statistik variabel Kehandalan dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Pengujian hipotesis ke empat ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Daya Tanggap (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Hasil yang diperoleh dari tabel 5.19 dalam penelitian ini bahwa besarnya probabilitas signifikansi variabel Daya Tanggap (X3) adalah $0,002 <$ taraf signifikansi yang disyaratkan $\alpha 0,05$. Dengan demikian bahwa secara statistik variabel Daya Tanggap dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Pengujian hipotesis kelima ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Jaminan (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Hasil yang diperoleh dari tabel 5.19 dalam penelitian ini bahwa besarnya probabilitas signifikansi variabel Jaminan (X4) adalah $0,001 <$ taraf signifikansi yang disyaratkan $\alpha 0,05$. Dengan demikian bahwa secara statistik variabel Jaminan dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Pengujian hipotesis ke empat ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Empati (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Hasil yang diperoleh dari tabel 5.19 dalam penelitian ini bahwa besarnya probabilitas signifikansi variabel Empati (X5) adalah $0,001 <$ taraf signifikansi yang disyaratkan $\alpha 0,05$. Dengan demikian bahwa secara statistik variabel Jaminan dalam penelitian ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Bukti fisik yang dimaksud disini adalah fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi untuk menunjang pelayanan kepada para pasien yang datang berkunjung untuk berobat sekaligus akan menjadi sebuah nilai tambah. Pasien akan merasa puas jika semua fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pengobatan memenuhi kebutuhan pasien. Pada pengujian secara parsial ditemukan bahwa Kualitas Layanan dimensi Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Hal ini sejalan dengan Parasuraman;1990,dalam Zeithaml and Bitner memberikan definisi bahwa bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik, teknologi komunikasi, peralatan, yang dipergunakan. Pada pengujian secara parsial dikemukakan bahwa Kualitas Layanan dimensi Bukti Fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Dimensi kehandalan yang dimaksud dalam penelitian disini adalah merupakan salah satu dimensi variabel Kualitas Layanan untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Pada pengujian secara Parsial ditemukan bahwa kualitas layanan dimensi kehandalan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong .Artinya kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. (Zeithaml dalam fandi Tjiptono;1998:69).

Dimensi daya tanggap yang dimaksud dalam penelitian disini menurut (Zeithaml, et, al;1985). Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan

cepat. Dengan indikator cepat dalam menangani keluhan konsumen, sigap setiap menangani keluhan konsumen, menanggapi saran dari konsumen, kesetiaan petugas dalam melayani. Dari hasil penelitian lapangan didapatkan bahwa Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Yang dimaksud jaminan dalam penelitian ini menurut Zeithaml dan Bitner, 1990 adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui kenyamanan, pengetahuan, kesopanan, serta berpengalaman dalam melayani. Dari hasil penelitian lapangan didapatkan bahwa jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Ini dikarenakan bahwa kualitas pelayanan dimensi Jaminan merupakan komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien).

Yang dimaksud dengan dimensi empati dalam penelitian disini adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. (Zeithaml; dan M.J. Bitner dalam Husain Umar, 2003 ; 152). Pada pengujian secara parsial ditemukan bahwa ternyata dimensi empati ini sama dengan dimensi sebelumnya dimana hasilnya memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong. Hal ini dikarenakan konsumen atau pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh pihak puskesmas sehingga kepuasan pelanggan atau pasien terwujud. Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa, seseorang puas setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah daya tanggap pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. (Lupiyoadi, 182).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara serempak variabel Kualitas Layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan Daya Tanggap, Jaminan, Asuransi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
2. Variabel Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
3. Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

4. Variabel daya Tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
5. Variabel Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.
6. Variabel empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong.

Berdasarkan kesimpulan selanjutnya dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada pihak Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong, agar selalu mengedepankan pelayanan kepada pasien, karena pasien selain menginginkan kesembuhan, juga menginginkan untuk dilayani secara baik.
2. Kepada seluruh karyawan Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong, agar tetap memberikan yang terbaik kepada siapa saja yang menjadi pasien.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk mencari, menambahkan, atau bahkan mengkombinasikan variabel-variabel pembentuk kepuasan khususnya kepuasan pasien, agar hasil penelitiannya memberikan kontribusi yang bermakna pada pihak-pihak yang berkepentingan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. Buchari 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Basu Swastha, dan T Hani Handoko, 2007. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta; Edisi pertama, Alfabeta, BPFE.
- Departemen Kesehatan, 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dokumen Puskesmas Palasa Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2013/2014.
- Engel, James, F and Blackwell, Roger, D, 1990. *Perilaku Konsumen*, Edisi keenam Jilid, Binarupa, Jakarta.
- Griffin, 1996, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.
- Hermawan, Kartajaya, 2002; 475. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Indriaty Retno Dewi, 2010, *Analisis Pengaruh Kualita Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan pasien (Studi Pada Puskesmas Gunung Pati Semarang)*. Skripsi, FE-Universitas Diponegoro Semarang.

- Irawan, Handi, 2002; 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Irawan, Handi, 2003. *Analisis Kepuasan Pelayanan terhadap Konsumen*. Binarupa, Jakarta.
- Irine, Diana Sari W, 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendekia Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, Salemba Empat Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid I PT. Prehalindo Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001. *Marketing Management*. Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, 2001. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga, Bandung, Alfabeta
- Kotler, Philip, 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. (Terj: Alexander Sindoro). Jakarta, Prenhalindo.
- Konsil Kebukti fisikan Indonesia, 2006. *Standar Pendidikan Profesi Bukti fisik*. Edisi Pertama. (Indonesian Medical Council). Jakarta.
- Lovelock, C, Lauren W, 2002. *Service Marketing and Management*, Pretince Hall.
- Lovelock, and Wright, 2005. *Principles of Service Marketing and Management*, Edisi Bahasa Indonesia, cetakan Pertama, PT Intermedia Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Diterbitkan oleh Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat Jakarta.
- Malholtra, Naresh K, 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jilid 1 dan 2, Edisi keempat, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2003. *Metodologi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Rineka Cipta.
- Nova Fitra Rahadi, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi, FE-Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sunyoto Danang, 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Penerbit CAPS (Center of Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Setiaji, 2004. *Statistic untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian*. Bandung, CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2000; 77. *Kepuasan Pelanggan*. Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, Chandra, 2005. *Service Quality and Statisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ketiga, Bayumedia Publishing, Malang.
- Undang-undang tentang Pelayanan Kesehatan Pasal 28 H dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992.
- Umar, Husein, 1992; 36. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru, Jakarta PT Raja Grafindo.
- Wardhono, 2002. *Kepuasan Konsumen*, Mitra Cendekia
- Yazid. 1994 ; 2. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasinya*. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Zeithaml, V,A and M,J Bitner, 1996. *Service Marketing*. Integrating Costumer Focus Across the Firm, Jakarta.
- Zeithaml, Valerie, A, 2002. *Service Marketing*. Intergrating Costumer Focus Across the Firm, Jakarta.

* Penulis adalah Staf Pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Alkhairaat Palu