

## PENGUKURAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

Nurul Qomariah<sup>1</sup>

Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

### *Abstract*

*This study aims to determine the effect of Customer Relationship Management ( people, process and technology ) to the satisfaction and loyalty of patients at Primary Clinic dr . Suherman Universitas Muhammadiyah Jember . The population of this study were all patients treated at the Primary Clinic dr . Suherman Universitas Muhammadiyah Jember . The sampling method is purposive sampling with the number of 100 patients . This research was conducted by spreading questionnaire to patients at Primary Clinic Dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember . The research method using multiple linear regression analysis . The results showed that clinical services , clinical care processes and clinical services technology influence on patient satisfaction . While patient satisfaction is also influenced by the loyalty of patients at the Clinic Primary dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember .*

**Keywords:** *Customer Relationship Management, Satisfaction, Loyalty, Hospital*

### 1. PENDAHULUAN

Persaingan yang sangat tajam saat ini telah berdampak pada semua sektor usaha. Dengan adanya persaingan ini perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerjanya. Peningkatan kinerja ini wajib dilakukan agar perusahaan dapat bertahan hidup ditengah persaingan yang sangat tajam. Selain untuk kelangsungan hidup, peningkatan kinerja ini juga bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa (Kusubagio dkk. 2015). Agar mampu bertahan dan memenangkan persaingan bisnis di era globalisasi, maka pelaku bisnis dituntut untuk memiliki strategi yang jitu, sehingga perusahaan akan memiliki keunggulan dibanding pesaingnya. Strategi tersebut juga harus dapat diterapkan dengan terencana, sistematis dan berjangka panjang. Dalam penerapan sebuah strategi perusahaan, perlu dilakukan pengukuran kinerja, sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan maupun pengaruh penerapan strategi tersebut bagi perusahaan.

Fenomena perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dewasa ini menimbulkan bertambahnya jumlah rumah sakit dan fasilitas kesehatan selain rumah sakit. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya harus mampu memberikankualitas pelayanan yang baik. Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumahsakit dan fasilitas kesehatan lainnya. Jika pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima maka hubungan interpersonal yang harmonis akan terbentuk (Solikhah 2008). Hubungan interpersonal antara pasien dan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya yang baik akan mendorong pasien untuk menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya (Estiningsih dan Hariyanti, 2013).

Semenjak pemerintah menerapkan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tahun 2012, maka perkembangan fasilitas kesehatan yang memanfaatkan BPJS Kesehatan semakin meningkat. Perkembangan fasilitas kesehatan klinik pratama juga mengalami peningkatan. Di Kabupaten Jember ada sekitar 8 klinik pratama yang memfasilitasi pasiennya dengan program BPJS Kesehatan. Klinik Pratama yang tersebar di Kabupaten Jember tersebut antara lain : Klinik Camar, Klinik Dokterku Bina Sehat, Klinik Harapan Bersama, Klinik Pratama Dokterku Taman Gading, Klinik Pratama Kimia Farma, Klinik Rawat Inap Dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember , Poli Umum Dan Gigi RS IBI. Persaingan dalam dunia bisnis di bidang kesehatan juga perlu mendapat perhatian dari pihak pimpinan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya tidak terkecuali fasilitas kesehatan klinik pratama. Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember juga merupakan klinik pratama yang memfasilitasi pasiennya dengan program BPJS kesehatan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat, maka Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember perlu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan/pasien .

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dibandingkan dengan harapan (Kotler, 2007). Jadi kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana

keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Qomariah, 2012). Bagi Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember, kepuasan pengguna jasa itu perlu diperhatikan, karena keberadaan pengguna jasa sangat penting bagi keberlangsungan organisasi kesehatan di masa mendatang. Ada empat metode dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan yaitu : 1)Sistem keluhan dan saran : organisasi yang berfungsi pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya menyediakan kotak saran, 2)*Ghost shopping*: salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap produk perusahaan dan pesaing, 3) *Lost customer analysis*;perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi, 4) Survei kepuasan pelanggan: mulai survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara tidak langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan (Kotler,2007).

Selain kepuasan pelanggan, perusahaan juga perlu memperhatikan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan sangat penting dalam erapersaingan yang ketat seperti sekarang. Loyalitaspelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, produk atau jasa berdasarkan sikap positif yang tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Estiningsih dan Hariyanti, 2013).Menurut Kotler dan Keller(2008), loyalitas pelanggan dapat diukur dengan tiga hal, yaitu :*say positive things* adalah mengatakan hal yang positif tentang produk; *recommended friends*adalah merekomendasikan produk yang telah dikonsumsi kepada teman; *continue purchasing* adalah pembelian yang dilakukan secara terus menerus terhadap produk yang telah dikonsumsi.

Mempertahankan pasien dan membangun loyalitas pasien merupakan tujuan dari program CRM pada semua organisasi. Untuk itu diperlukan sistem manajemen hubungan pelanggan yang efektif yaitu dengan mengembangkan kegiatan yang berfokus pada pelanggan, dengan dukungan SDM dan pelayanan yang berkualitas. Dengan menfokuskan pada pelanggan, berarti perusahaan siap untuk melakukan proses pelayanan dari kacamata pelanggan, dapat merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan dengan baik. Jika perusahaan mampu memahami pelanggannya dan memberikan kepuasan, kepercayaan, sehingga pelanggan mau berbicara positif tentang perusahaan kepada pengguna lainnya, maka program tersebut telah membuat pelanggan bertahan (Sari, 2009).

Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Customer relationship management* merupakan faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Customer relationship management* merupakan kegiatan pemasaran yang menarik, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Kotler, 2007). Winer (2001), mendefinisikan *customer relationship marketing* sebagai strategi untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan mengombinasikan kemampuan untuk merespon secara langsung dan untuk melayani pelanggan dengan interaksi yang tinggi. Dengan cara menjaga hubungan baik dengan pelanggan diharapkan pelanggan akan merasa puas dan mereka akan merekomendasikan hal yang baik tentang perusahaan.

Penelitian tentang hubungan antara *customer relationship management* dengan kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan. Hasil penelitian Estiningsih dan Hariyanti (2013) menunjukkan bahwa variable CRM yang terdiri dari manusia, proses dan teknologi memberikan dampak yang positif terhadap loyalitas ibu hamil pada RS Hermina Tangkuban Perahu Malang. Putri (2012) menyatakan bahwa variable CRM yang terdiri dari perhatian staf, kenyamanan proses perawatan dan peralatan medis memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sedangkan perhatian dokter tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas dan *image*. Sabang dkk. (2013) menyatakan bahwa fokus pada pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi SDM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas pasien. Sari (2009) menyatakan bahwa *customer relationship management* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pemasaran Jasa Rumah Sakit

Jasa merupakan aktivitas, manfaat dan kepuasan yang di tawarkan untuk dijual (Tjiptono,2007). Perbedaan secara mendasar antara barang dan jasa sukar untuk di lakukan, karena pembelian barang tertentu kerap kali disertai dengan jasa-jasa khusus seperti instalasi atau garansi untuk reparasi, dan pembelian jasa sering kali pula meliputi barang-barang yang melengkapinya misalnya makan di restoran. Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan jasa adalah sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Lovelock and Wirtz (2004) mendefinisikan jasa sebagai suatu kegiatan atau kinerja ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, walaupun proses mungkin diikat untuk suatu produk fisik, kinerja sering tidak tampak secara alami, dan tidak secara normal mengakibatkan kepemilikan tentang segala faktor-faktor produksi. Jasa adalah aktivitas ekonomi yang menciptakan nilai dan menyediakan manfaat untuk pelanggan pada waktu spesifik dan tempat dengan menyempurnakan suatu perubahan yang diinginkan.

### Kepuasan Konsumen

Kotler (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dibandingkan dengan harapan. Jadi kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

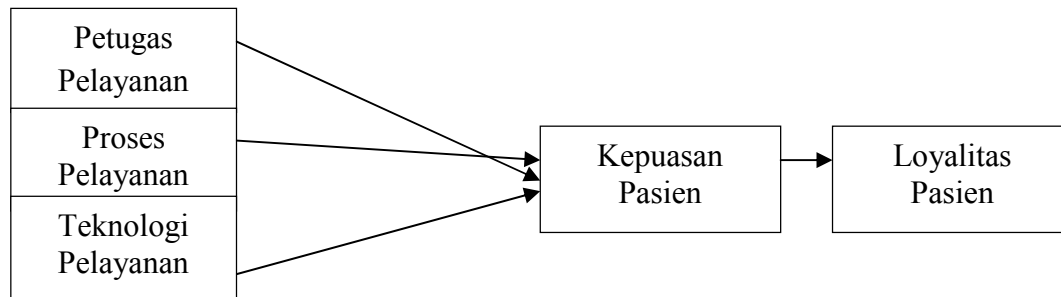
### CRM

Landasan untuk pengembangan *Customer Relationship Management* adalah umumnya dianggap hubungan pemasaran (*Relationship marketing*), yang didefinisikan sebagai kegiatan pemasaran yang menarik, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Gronroos (1990) berpendapat pentingnya hubungan dalam konteks pemasaran. Dia mengusulkan definisi untuk pemasaran adalah untuk membangun, memelihara dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan konsumen lainnya, sehingga tujuan dari pihak yang terlibat terpenuhi.

Winer (2001), mendefinisikan *customer relationship marketing* sebagai strategi untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan mengombinasikan kemampuan untuk merespon secara langsung dan untuk melayani pelanggan dengan interaksi yang tinggi. Untuk mendukung penerapan strategi *customer relationship marketing*, diperlukan suatu perangkat berupa pendekatan manajemen, yaitu *Customer Relationship Management* (CRM).

1. Upaya untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa strategi pemasaran, salah satunya adalah dengan *Customer Relationship Management* (CRM). Menurut Kotler dan Keller (2009), CRM atau manajemen hubungan pelanggan adalah proses mengelola informasi secara rinci tentang masing-masing pelanggan. CRM mengelola semua "titik kontak" pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Titik kontak pelanggan adalah semua kejadian dimana pelanggan kontak dengan produk atau jasa, mulai dari pengalaman pribadi, komunikasi massal hingga observasi biasa (Kotler & Keller, 2008). Penerapan CRM membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan sehingga mampu menjawab keinginan dan kebutuhan pelanggan (Imasari dan Nursalin, 2011). Dari uraian yang ada maka dapat dikembangkan suatu hipotesa penelitian. Hipotesa yang pertama yaitu petugas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hipotesa kedua yaitu variabel proses pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan hipotesa ketiga yaitu variabel teknologi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hipotesa keempat adalah kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

Model konsep variabel-variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas Pasien

### Hipotesis

Bertitik tolak dari permasalahan yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

2. Terdapat pengaruh variabel petugas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh variabel proses pelayanan terhadap kepuasan pasien
4. Terdapat pengaruh variabel teknologi pelayanan terhadap kepuasan pasien.
5. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
- 6.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori. Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis dan sekaligus melakukan eksplanasi terhadap beberapa variabel (Sugiyono, 2010). Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis, menguji dan mengkonfirmasi pengaruh CRM (manusia, proses dan teknologi) terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan, baik data primer maupun data sekunder dilaksanakan di Klinik Pratama dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Obyek penelitian adalah pasien yang pernah berobat pada Klinik Pratama dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah berobat pada Klinik Pratama dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Sugiono (2007) menyatakan bahwa ukuran sampel minimal 5 kali indikator yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah responden sudah pernah berobat ke Klinik Pratama dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ini sudah sesuai dengan kriteria sampel yang dinyatakan Sugiono (2007).

#### Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel *customer relationship management* yang terdiri a) petugas klinik, b) proses pelayanan, c) teknologi pelayanan. Menurut Estiningsih dan Hariyanti (2013), CRM memiliki tiga aspek utama yang saling terkait, yaitu:

- a. Petugas Pelayanan Kesehatan  
Petugas Pelayanan Kesehatan adalah karyawan sebagai pelaksana CRM. Dimensi manusia, faktor kunci yang harus diperhatikan antara lain adalah kemampuan, ketrampilan, dan keramahan.
- b. Proses Pelayanan Kesehatan

Proses pelayanan yaitu sistem dan prosedur yang membantu manusia untuk lebih mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Dimensi proses pelayanan meliputi komunikasi dengan pelanggan, pemberian nilai tambah, penanganan keluhan pelanggan.

- c. Teknologi Pelayanan  
Teknologi membantu mempercepat dan mengoptimalkan faktor manusia dan proses bisnis dalam aktivitas pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Dimensi teknologi terbentuk karena indikator system databasepelanggan dan media komunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan.

Variable terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai nilai atau perasaan seorang pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu jasa pelayanan di bidang kesehatan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur adalah (Kotler, 2006) sebagai berikut :

- a. Merasa puas terhadap fasilitas klinik.
- b. Merasa puas terhadap pelayanan karyawan klinik.
- c. Merasa puas terhadap teknologi informasi yang digunakan klinik

Variable terikat yang kedua yaitu loyalitas pasien. Loyalitas pasien diartikan sebagai loyalitas tindakan yang disertai komitmen. Item-item loyalitas ini diambil dari ukuran *Behavioural Intention* (Zeithaml, Berry dan Passuraman : 1996) yang terdiri dari :

- a. Memberikan informasi yang positif tentang pelayanan klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah pada orang lain.
- b. Merekomendasikan klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah kepada seseorang yang membutuhkan informasi.
- c. Mendorong teman-teman, kerabat dan orang dekat untuk berobat ke klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah.

### **Model dan Teknik Analisis Data**

Berdasarkan teori-teori, studi empiris dan fenomena diklinik kesehatan yang ada di kabupaten Jember yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah customer relationship management yang terdiri dari petugas pelayanan kesehatan, proses pelayanan, teknologi pelayanan dan kepuasan serta loyalitas pasien. Terdapat pengaruh variabel Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat mengukur informasi yang diperlukan. Uji validitas data dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Solimun, 2007). Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan. Pengukuran dilakukan dengan cara mengukur korelasi antar hasil jawaban pertanyaan yaitu memakai fasilitas ukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*

**Analisis Data**

## a. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variable CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, maka digunakan Analisis Regresi Linier Berganda (Sekaran 2006). Formulasi dari analisis Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y_2 = a + b_4Y_1 + e$$

**Uji Asumsi Klasik**

Multikolinieritas bilamana salah satu dari variabel-variabel bebas berregresi terhadap variabel yang lain (terdapat korelasi yang sangat tinggi antar variabel). Untuk melihat terjadi multikolinieritas atau tidak dapat dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) nilai VIF (Variance Inflation Factor). Ghazali (2002) menyatakan nilai cutoff yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0.10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah kesalahan pengganggu mempunyai varian yang sama. Pengujian dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized (Ghozali, 2000). Dasar analisisnya, jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diurutkan menurut urutan waktu atau ruang. Hal ini mempunyai makna bahwa satu tahun tertentu dipengaruhi oleh tahun sebelumnya atau tahun berikutnya. Terjadinya korelasi antar data menurut waktu atau ruang menyebabkan uji F dan uji t tidak akurat. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi data diketahui dengan uji statistik Durbin – Watson. Apabila nilai tersebut mendekati 2 maka tidak terjadi autokorelasi.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode lain adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2002). Dalam penelitian ini, pengujian ekonometrik yaitu uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas dilakukan dengan bantuan program komputer software SPSS 20.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN****Deskripsi Karakteristik Responden**

Klasifikasi responden pada Klinik Pratama dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember menurut jenis kelamin terdiri dari 65 perempuan dan 35 laki-laki. Klasifikasi responden pada Klinik Pratama dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember sebagai responden menurut usia responden diketahui bahwa responden menurut usia terdiri dari usia kurang dari 20 tahun berjumlah 15 pasien, usia antara 20 tahun sampai 40 tahun berjumlah 48 pasien dan usia diatas 40 tahun berjumlah 37 pasien. berdasarkan kuesioner yang disebar. Klasifikasi responden pada Klinik Pratama dr. Suherman Universitas

Muhammadiyah Jember sebagai responden menurut jenis pekerjaan diketahui bahwa responden menurut pekerjaan terdiri dari PNS berjumlah 10 pasien, Swasta berjumlah 55 pasien dan BUMN berjumlah 13 pasien serta pelajar berjumlah 22.

### Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, hal dikarenakan nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  yang disarankan (*corrected Item-Total Correlation*) yaitu sebesar 0,3. Untuk uji reliabilitas pada penelitian ini juga menunjukkan hasil yang reliabel untuk semua alat ukur. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *cronbach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari nilai *cronbach alpha* yang dipersyaratkan yaitu sebesar 0,6.

### Diskripsi Variabel Penelitian

Pada bagian berikut dibahas tentang analisis diskripsi untuk mendukung analisis kuantitatif dan memberikan gambaran tanggapan responden. Hasil dari masing-masing indikator dalam keseluruhan variabel penelitian akan disajikan dalam lampiran. Masing-masing variabel akan dibuat distribusi frekuensi menurut indikator-indikator yang ada.

Hasil statistik diskripsi tentang petugas pelayanan kesehatan dapat dilihat bahwa untuk indikator petugas pelayanan kesehatan mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan mempunyai nilai rata sebesar 3,64; petugas pelayanan kesehatan mempunyai ketrampilan yang baik dalam memberikan pelayanan mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,47; sedangkan indikator petugas pelayanan kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah mempunyai nilai rata-rata 3,61.

Hasil statistik diskripsi menunjukkan bahwa untuk indikator proses pelayanan klinik selalu melakukan komunikasi dengan pasien mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan mempunyai nilai rata sebesar 4,37; petugas pelayanan kesehatan selalu memberikan pelayanan yang lebih kepada pasien. mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,15; sedangkan indikator petugas pelayanan kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah mempunyai nilai rata-rata 3,61

Dari hasil analisis statistik diskriptif terlihat bahwa untuk indikator sistem data base pasien di klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember terekam dengan baik mempunyai nilai rata sebesar 3,34; media komunikasi yang digunakan di klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember mempunyai nilai rata-rata sebesar 3,39.

Hasil analisis statistik diskriptif untuk variabel kepuasan pasien dapat dilihat bahwa untuk indikator puas terhadap fasilitas klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember yang ada mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan mempunyai nilai rata sebesar 4,45; puas terhadap pelayanan petugas klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember yang ada mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,19; sedangkan indikator puas terhadap teknologi informasi klinik dr. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember mempunyai nilai rata-rata 4,26.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (petugas pelayanan kesehatan, proses pelayanan kesehatan dan teknologi pelayanan terhadap variabel terikat (kepuasan dan loyalitas pasien). Dari data print out yang sudah diolah dengan menggunakan SPSS 16 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut. Dari yang dilakukan untuk analisis regresi linier berganda dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat dan petugas pelayanan kesehatan, proses pelayanan kesehatan, dan teknologi pelayanan sebagai variabel bebas menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien untuk variabel petugas pelayanan kesehatan adalah -0,263 dan nilai koefisien untuk variabel proses pelayanan kesehatan adalah -0,226, serta nilai koefisien untuk variabel teknologi kesehatan adalah sebesar 0,433. nilai konstanta dari hasil persamaan adalah sebesar 5,101. jika dimasukkan dalam persamaan regresi maka akan tampak persamaannya sebagai berikut:

$$Y1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y1 = 5,101 - 0,263X_1 - 0,226X_2 + 0,433X_3 + e$$

Dari analisis yang dilakukan untuk analisis regresi linier berganda dengan loyalitas pasien sebagai variabel terikat dan kepuasan pasien sebagai variabel bebas menunjukkan bahwa besarnya nilai koefisien untuk variabel petugas pelayanan kesehatan adalah 0,427. Nilai konstanta dari hasil persamaan adalah sebesar 5,918. Jika dimasukkan dalam persamaan regresi maka akan tampak persamaannya sebagai berikut :

$$Y1 = b_0 + b_4 Y1 + e$$

$$Y2 = 5,918 + 0,427Y1 + e$$

#### Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat. Berikut ini hasil analisis determinasi dengan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Dari tabel 4.10 dapat dilihat bahwa bahwa variabel bebas berupa petugas pelayanan kesehatan (X1), proses pelayanan kesehatan (X2), dan teknologi pelayanan (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 0,529 (52,9%) terhadap variabel kepuasan pasien (Y1) yang dapat dilihat dari nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,529. Dengan demikian sisanya sebesar 0,471 (47,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Berikut ini hasil analisis determinasi dengan loyalitas pasien sebagai variabel terikat dapat dilihat pada tabel.

Dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa bahwa variabel bebas berupa kepuasan pasien mempunyai pengaruh sebesar 0,159 (15,9%) terhadap variabel loyalitas pasien (Y1) yang dapat dilihat dari nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,159. Dengan demikian sisanya sebesar 0,841 (84,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

#### Uji Secara Parsial

Untuk menguji koefisien regresi secara individu dilakukan perhitungan secara parsial untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu petugas pelayanan kesehatan (X1), proses pelayanan kesehatan (X2), dan teknologi pelayanan (X3) terhadap kepuasan pasien (Y1) dan loyalitas pasien (Y2). Adapun ringkasan perhitungan signifikansi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1 Hasil Pengujian Secara Parsial**

No.	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien Regresi	P-Value	Keterangan
1.	Petugas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	-0.263	0.004	Signifikan
2.	Proses Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	-0.226	0.010	Signifikan
3.	Teknologi Pelayanan	Kepuasan Pasien	0.433	0.000	Signifikan
4.	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0.427	0.000	Signifikan

Sumber : Data Primer Diolah.

Adapun hasil pengujian hipotesis penelitian secara lebih lengkap dapat dilihat pada keterangan dibawah ini.

#### Hipotesis 1 : Petugas Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Tingkat signifikansi pengaruh petugas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,004 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang disarankan yakni sebesar 0,05. sedangkan koefisien regresinya adalah sebesar -0,263. dilihat dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh petugas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terbukti.



### **Hipotesis 2 : Proses Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.**

Tingkat signifikansi pengaruh Proses Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.010 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang disarankan yakni sebesar 0,05. Sedangkan koefisien regresinya adalah sebesar 0.226. Dilihat dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Proses Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien terbukti.

### **Hipotesis 3 : Teknologi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.**

Tingkat signifikansi pengaruh Proses Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 0.010 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang disarankan yakni sebesar 0,05. Sedangkan koefisien regresinya adalah sebesar 0.226. Dilihat dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh teknologi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terbukti.

### **Hipotesis 4 : Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien.**

Tingkat signifikansi pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah sebesar 0.010 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang disarankan yakni sebesar 0,05. Sedangkan koefisien regresinya adalah sebesar 0.427. Dilihat dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien terbukti.

### **Uji Asumsi Klasik**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0.10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10 (Ghozali, 2006). Hasil uji asumsi multikolinieritas dimana Y1 (kepuasan pasien) sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90 %. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan tidak ada satu variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji asumsi multikolinieritas dimana Y2 (loyalitas pasien) sebagai variabel terikat menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90 %.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (*ZPRED*) dengan nilai residualnya (*SRESID*). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara *SRESID* dan *ZPRED*. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien. Hasil uji heterokedastisitas dengan variabel loyalitas sebagai variabel terikat menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi loyalitas pasien.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji asumsi Normalitas dengan variabel terikat Y1 (Kepuasan Pasien) menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas. Uji asumsi Normalitas dengan variabel terikat Y2 (Loyalitas Pasien) menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Petugas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari nilai F hitung yang sebesar 35.975 adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara silmultan variabel bebas yang terdiri dari petugas pelayanan, proses pelayanan, dan teknologi pelayanan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji secara parsial terlihat bahwa variabel petugas pelayanan mempunyai koefisien -0,263 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,040. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa petugas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik dr. Suherman UM Jember. Berdasarkan hasil penelitian tersebut melalui uji analisis regresi linier berganda, maka dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien petugas pelayanan harus terus memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien yang berobat ke Klinik dr. M Suherman UM Jember. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012), Estiningsih dan Hariyanti (2013) Putri (2012) dan Sabang dkk. (2013).

### **Pengaruh Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari nilai F hitung yang sebesar 35.975 adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara silmultan variabel bebas yang terdiri dari petugas pelayanan, proses pelayanan, dan teknologi pelayanan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien. Dari hasil uji secara parsial terlihat bahwa variabel petugas pelayanan mempunyai koefisien -0,226 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010. Hasil pengujian menunjukkan bahwa proses pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik dr. Suherman UM Jember. Oleh karena itu Klinik dr. Suherman UM Jember harus terus meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan proses pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009), Putri (2012), Estiningsih dan Hariyanti (2013) dan Sabang dkk. (2013).

### **Pengaruh Teknologi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari nilai F hitung yang sebesar 35.975 adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari petugas pelayanan, proses pelayanan, dan teknologi pelayanan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pasien secara simultan. Hasil uji secara parsial terlihat bahwa variabel teknologi pelayanan mempunyai koefisien 0,433 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa teknologi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik dr. Suherman UM Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu Klinik dr. M Suherman UM Jember harus terus meningkatkan teknologi kesehatan yang dimiliki dan juga mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) dan Estiningsih dan Hariyanti (2013).

### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari nilai F hitung yang sebesar 18.514 adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara silmultan variabel bebas yang terdiri dari kepuasan pasien mempunyai dampak positif terhadap loyalitas pasien. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien mempunyai koefisien 0,427 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Klinik dr. Suherman UM Jember. Oleh karena itu Klinik dr. M Suherman UM Jember harus terus meningkatkan tingkat kepuasan pasien agar loyalitas pasien meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2012) dan Sabang dkk. (2013).

### **Keterbatasan Penelitian**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien hanya meliputi faktor petugas pelayanan, proses pelayanan dan teknologi pelayanan. Langkah-langkah dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, namun masih saja ada kendala/keterbatasan di dalam melaksanakan penelitian. Beberapa keterbatasan penelitian antara lain :

1. Penelitian ini hanya mengkaji faktor petugas pelayanan, proses pelayanan dan teknologi pelayanan dan kepuasan pasien serta loyalitas pasien sehingga masih perlu dikaji kembali oleh peneliti berikutnya tentang faktor-faktor eksternal seperti trust dan nilai pelanggan dan lain sebagainya.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sesaat atau data cross section, sehingga tidak dapat digunakan untuk menggeneralisasi hasil penelitian.
3. Obyek dalam penelitian ini hanya pada Klinik dr. M Suherman UM Jember.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Petugas pelayanan klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan klinik yang ada di Klinik Pratama dr.M.Suherman UM Jember mampu memberikan kepuasan pada pasien.
2. Proses pelayanan klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Ini berarti bahwa proses pelayanan yang ada di Klinik Pratama dr.M.Suherman UM Jember mampu memberikan kepuasan pada pasien.
3. Teknologi pelayanan klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Ini berarti bahwa teknologi pelayanan yang dimiliki Klinik Pratama dr.M.Suherman UM Jember mampu memberikan kepuasan pada pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Klinik Pratama dr.M.Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Ini berarti bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada Klinik Pratama dr. M.Suherman UM Jember mampu membuat pasien untuk kembali berobat pada klinik tersebut.

### Saran

Pimpinan Klinik Pratama dr. M. Suherman UM Jember harus terus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien pada kliniknya karena terbukti dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasiennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Estiningsih, Agnes Widayu dan Tita Hariyanti. 2013. "Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang)". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Hal 280-287.
- Ferdinand, Augusty, 2006. "*Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen)*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2005. *Model Persamaan Structural (Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS Ver. 5.0)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R., Suprpto, & Akhmad, S. 2012, Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 11 No.1, pp.22-34.
- Imasari, K., & Nursalin, K.K. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk, *Jurnal Fokus Ekonomi*, Vol.10 No. 3 pp. 183-92.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2008, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 Edisi 13 Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kusubagio, Rudi, Ade Puspito dan Hisyam Zaini. 2015. "Pengukuran Kinerja Manajemen Rumah Sakit Berbasis Balanced Scorecard (Studi Pada Rumah Sakit dr. Suherman Jember). *Prosiding Seminar Nasional FE UM Jember*.
- Lovelock, Chistopher H., Lauren K. Wright, 2005, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Intermedia, Jakarta.

- Parasuraman A, Zeithaml V and Berry L.L.,1988,"SERVQUAL:A Multi Item Scalefor Measuring Consumer Perceptions of Quality", *Journal of Retailing, Spring*, p.12-38.
- Putri, Melati P. 2012."CRM Di Rumah Sakit : Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUP Fatmawati Dengan Structural Equations Modelling. Laporan Tidak Dipublikasikan. Universitas Indonesia
- Qomariah, Nurul. 2012."Pengaruh Variabel Kualitas Layanan dan Citra Insitusi dengan Nilai-nilai keislaman sebagai Variabel Moderating (Studi pada SD Muhammadiyah 1 Jember)".*Prosiding. Seminar Nasional dan Call for Papers*Universitas Stikubank Semarang.
- Sabang, Samriyani, Abd. Rahman Kadir, dan Ridwan M. Thaha. Penerapan Customer Relationship Management (CRM)Untuk Membangun Loyalitas PasienDi RSUD Ince Abdoel Moeis Samarinda.
- Setyawati, Indah, 2009," Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan KepuasanPasien terhadap Word of Mouth (WOM) pada Rawat Jalan RS. Bakti WiraTamtama Semarang".
- Solikhah 2008a. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minatpasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan,*Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol.11, no. 04, pp. 192-9.
- Solikhah. 2008b. Hubungan Kepuasan pasien denganMinat pasien dalam Pemanfaatan Ulang PelayananPengobatan, *Jurnal Manajemen dan PelayananKesehatan*, vol. 11 No.4, pp. 192-9.
- Sulistyowati, Retno, 2013,"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Tingkat KepuasanPasien, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien RSIA Sakina IdamanYogyakarta", Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, <http://etd.ugm.ac.id>.
- Susilowati, Tri dan Agus Suryana, 2012. " Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Perpustakaan STIMIK Pringsewu Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa". *Prosiding.Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNSTI 2012)*.
- Sari, Hesti Kartika. 2009." Efektivitas Loyalty Programdalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan(Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam PelaksanaanLoyalty Program "Im3@School Community" pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang)". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol.6 No.2 Desember.
- Triastity, R. 2010. Customer Relationship Management:Upaya Pencapaian Profitabilitas Jangka Panjang,*Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10 No 2,pp. 139-51.