

---

## Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado

Nisela Novita Lela  
Jhony R. E Tampi  
Aneke Yolly Punuindong

*Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email : [Niselalela18112001@gmail.com](mailto:Niselalela18112001@gmail.com)*

---

### **Abstract**

*This study was conducted aiming to determine the effect of service quality on patient satisfaction in Bhayangkara Hospital. This research was conducted using a quantitative approach with a saturated sample of 79 respondents using simple linear regression analysis. The results of this study indicate that partially service quality has a significant positive effect on inpatient satisfaction at Bhayangkara Hospital patients. Therefore, Bhayangkara Hospital must pay attention to and prioritize the satisfaction of inpatients and outpatients.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction*

---

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit bhayangkara. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel jenuh sebanyak 79 responden dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pasien rumah sakit bhayangkara. Oleh sebab itu, rumah sakit bhayangkara harus tetap memperhatikan dan mengutamakan kepuasan pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

---

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan

kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi

konsumen selaku pengguna jasa Kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini. Menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak

buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68).

Menurut Thoha (2002: 181) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Manado,

masyarakat Kota Manado beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Manado terlebih soal pelayanan yang ada, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Hal demikian memberikan indikasi bahwa rumah sakit Bhayangkara Kota Manado. Sejauh ini pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado ternyata masih ada pengeluhan masyarakat terlebih khusus pada pelayanan pasien. Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Bhayangkara juga bisa dilihat dari pemanfaat pelayanan teknologi yang belum mumpuni, seharusnya pada era seperti ini semua instansi harus memaksimalkan perkembangan teknologi yang ada guna membantu pelayanan bagi masyarakat terlebih khusus pada masyarakat Kota Manado.

Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskanlah rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. Dengan tujuan penelitian ialah Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado.

## **TINJUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Lukman (1999: 9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Menurut Lukman (1999: 11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan

terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996:38-39) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut: (1) Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan. (2) Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. (3) Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata. (4) Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. (5) Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Selanjutnya, menurut Utama (2005) indikator pelayanan kesehatan yang dapat menjadi

prioritas menentukan kepuasan pasien, diantaranya adalah seperti berikut: (1) Kinerja tenaga dokter, adalah perilaku atau penampilan dokter rumah sakit dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: layanan medis, layanan nonmedis, tingkat kunjungan, sikap, dan penyampaian informasi. (2) Kinerja tenaga perawat, adalah perilaku atau penampilan tenaga perawat rumah sakit dalam proses pemberian pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: layanan medis, layanan non medis, sikap, penyampaian informasi, dan tingkat kunjungan. (3) Kondisi fisik, adalah keadaan sarana rumah sakit dalam bentuk fisik seperti kamar rawat inap, jendela, pengaturan suhu, tempat tidur, kasur dan spre. (4) Makanan dan menu, adalah kualitas jenis atau bahan yang dimakan atau dikonsumsi pasien setiap harinya, seperti nasi, sayuran, ikan, daging, buahbuahan, dan minuman. Menu makanan adalah pola pengaturan jenis makanan yang dikonsumsi oleh pasien. (5) Sistem administrasi pelayanan, adalah proses pengaturan atau pengelolaan pasien di rumah sakit yang harus diikuti oleh pasien (rujukan dan biasa), mulai dari kegiatan pendaftaran sampai pase rawat inap. (6) Pembiayaan, adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada rumah sakit selaras pelayanan yang

diterima oleh pasien, seperti biaya dokter, obat-obatan, makan, dan kamar. Rekam medis, adalah catatan atau dokumentasi mengenai perkembangan. (7) Kondisi kesehatan pasien yang meliputi diagnosis perjalanan penyakit, proses pengobatan dan tindakan medis, dan hasil pelayanan.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, Menurut Kotler dalam buku sunyoto (2013, p.35). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Lupiyoadi, 2013:231). Apabila konsumen merasa puas, mereka akan memnunjukkan besarnya kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk atau jasa yang telah mereka gunakan kepada orang lain.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi lebih harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan jadi lebih baik dimata konsumen, dan laba yang di peroleh menjadi meningkat.

Menurut Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkatann dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi , pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler dalam Intani, 2016).

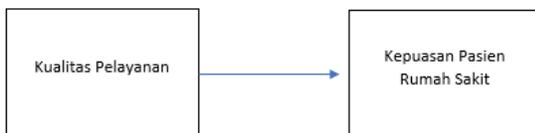
Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan konsumen menurut kotler (2011), yaitu : (1) Tetap setia (2) Membeli produk yang ditawarkan (3) Merekomendasikan produk (4) Bersedia membayar lebih juga. (5) Memberi masukan.

Menurut Pohan (2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu: (1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan (2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan (3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan (4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

### Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, hubungan dan pengaruh : kualitas pelayanan dokter (medis), kualitas pelayanan perawat (paramedis), kualitas pelayanan sarana penunjang rumah sakit, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado, dijabarkan dalam kerangka teori penelitian seperti pada gambar :

Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis diatas maka adanya Hipotesis atau dugaan sementara yaitu : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini

dilakukan pada Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado dengan waktu penelitian yang dilakukan pada Oktober 2022 hingga Desember 2022. Pada penelitian ini jumlah populasi yang ada sebanyak 100 orang pasien rawat inap kelas III dengan sampel yang diambil menggunakan metode rumus *purposive sampling* maka jumlah sampel yang ada ialah 79 responden. Untuk pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, dan menyebarkan kuesioner/angket sebanyak 79 lembar dan menggunakan skala likert (1-5).

Lalu data akan di uji validitas dan reliabelitas terlebih dahulu lalu data di uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, selanjutnya data akan di uji dan dianalisis menggunakan analisis koefisien korelasi, regresi linear sederhana, serta koefisien determinasi lalu data akan diuji hipotesis dengan menggunakan uji t parsial dengan bantuan aplikasi software program SPSS versi 25 (2022).

### HASIL PENELITIAN

#### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item pertanyaan	R Hitung	R tabel	Keterangan
X	0,570	0,221	Valid
Y	0,712	0,221	Valid

Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui dari 14 item kuesioner variabel

kualitas pelayanan (X) memiliki nilai r hitung 0,570 lebih besar dari nilai r tabel 0,221, dan Kepuasan pasien (Y) memiliki nilai r hitung 0,712 lebih besar dari nilai r tabel 0,221. Maka variabel *dependent* dan *independent* yang ada dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	14	0.877	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	8	0.805	Reliabel

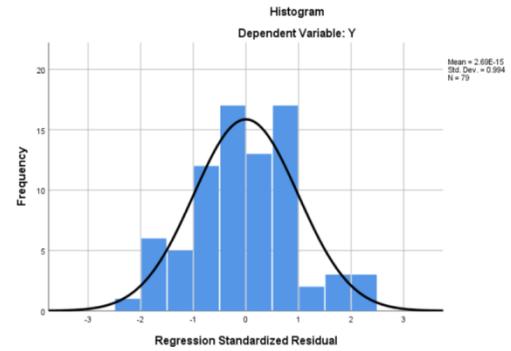
Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Pada tabel data diatas maka dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS versi 25 maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) diterima atau reliabel. Dan hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan pasien (Y) juga memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari nilai koefisien sehingga dapat dinyatakan pula bahwa variabel kepuasan pasien (Y) dapat diterima atau reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

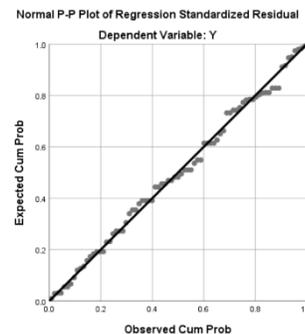
Gambar 2. Grafil Histogram



Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan gambar 2 di atas, terlihat pada gambar histogram bahwa pola distribusi mendekati normal, karena data mengikuti arah garis grafik histogramnya, sehingga dapat diketahui bahwa uji normalitas terpenuhi.

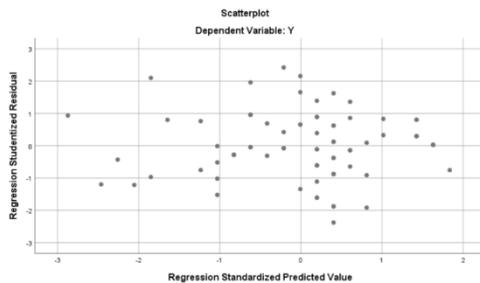
Gambar 3. Grafik Normal P-Plot



Berdasarkan gambar 3, terlihat pada gambar grafik normal P-Plot bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal (membentuk garis lurus), sehingga dapat diketahui bahwa pada grafik normal P-Plot, uji normalitas terpenuhi.

## Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan gambar 6, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas dan di bawah di sekitar angka 0. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini.

## Hasil Analisis

### Analisis koefisien korelasi

Tabel 3. Analisis koefisien korelasi

		Correlations	
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	79	79
Y	Pearson Correlation	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	79	79

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan tabel 3, nilai koefisien korelasi variabel Kualitas Pelayanan 0,793 dengan mengacu pada pedoman nilai koefisien korelasi, maka tingkat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien berada pada tingkat

hubungan yang kuat, dan bersifat positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien, dan sebaliknya semakin tinggi kepuasan pasien maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan.

### Analisis regresi linear sederhana

Tabel 4. Hasil analisis regresi linear sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.002	2.438		2.872	.005
Pelatihan	.532	.047	.793	11.413	.000

Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui nilai konstanta adalah 7,002 dan kualitas pelayanan ialah 0,532.

Dalam rumus analisis regresi linear akan memperoleh :

$$Y = 7.002 + 0.532 X + e$$

Pada persamaan regresi yang ada diatas dapat diketahui bahwa variabel *independent* Kualitas Pelayanan (X) memiliki koefisien yang positif, artinya variabel *independent* mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel *dependent* Kepuasan pasien (Y)

### Koefisien Determinasi

Tabel 4. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	.628	.624	2.014

Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan tabel 4 diatas, maka dapat di ambil kesimpulan dari uji koefisien determinasi yaitu terlihat dari tabel R Square 0.628 yang artinya Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 0.628 atau 62,8 %. sedangkan sisanya 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji T Parsial

Tabel 7. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.002	2.438		2.872	.005
Pelatihan	.532	.047	.793	11.413	.000

Sumber: data olahan IBMSPSSStatistikVersi25

Berdasarkan tabel 10, dapat dilihat bahwa nilai sig. dari variabel Kualitas pelayanan adalah 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.05. Juga dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah 11.413 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99045, Maka sesuai dengan syarat jika  $t_{hitung}$  lebih besar  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dalam penelitian yang telah dilakukan di atas maka telah diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pada variabel

kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hal ini ditunjukkan oleh lebih besarnya nilai  $t_{hitung}$  daripada  $t_{tabel}$  pada Uji Parsial sehingga Hipotesis nol ditolak dan Hipotesis a diterima. Maka secara parsial dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado.

#### Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Radito (2014) dengan Judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas”. Hasil penelitian ini . Terdapat pengaruh positif Yang signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu dari Kusame, Tampi, Tumbel (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Tabungan Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah tabungan batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka kesimpulan dari penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Bhayangkara Manado” ialah Hasil penelitian secara parsial, membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado. Yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado.

### **Referensi**

- Abdullah, Thamrin., Tantri, Francis. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi ke 7. Jakarta: Rajawali Pers
- Azwar, A. 1999. Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3. Jakarta: Binarupa Aksara
- Jacobalis, S. 1995. Liberalisasi bisnis jasa kesehatan dan dampaknya bagi rumah sakit indonesia. Jakarta: IRSJAM XXXVII
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2011. 10th Edition Marketing an Inroduction. Indonesia: Perason
- Kusume, Tampi, Tumbel. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Lukman, Hakim. 1999 Kepuasan Kerja dan Kinerja Akademik Dosen Kependidikan dan Dosen Non Kependidikan dalam Rangka Perluasan Mandat Akademik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Radito, T. 2014. Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Sunyoto, D. 2013. Teori Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Thoha, M. 2002. Perilaku organisasi. Jakarta:  
Raja Grafindo Persada.
- Utama, S. 2005. Memahami fenomena  
kepuasaan pasien rumah sakit. Jurnal  
manajemen kesehatan