

PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT CAHYA KAWALUYAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Radityo Prasetyo Asmoro^{1,2}, Acep Rohendi², Bayu Wahyudi^{2,3}

¹Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, Bandung, radityoasmoro@yahoo.com

²Fakultas Pascasarjana Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung, arohendi@ars.ac.id

³Fakultas Kedokteran UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, drbayuwahyudi@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara serempak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Intalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,352 berarti 35,2% menunjukkan bahwa variable kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 64,8% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Citra, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Rumah Sakit

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of hospital image and service quality on the satisfaction of patients at the Emergency Unit Cahya Kawaluyan Hospital. This research is a type of causal associative research. The sampling technique in this study was accidental sampling. Data collection methods in this study are questionnaires. Data analysis method uses descriptive analysis method and multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of hospital image and service quality simultaneously had a positive and significant effect on the satisfaction of outpatients at the Cahya Kawaluyan Hospital. The value of Adjusted R Square of 0,352 means that 35,2% indicates that the variable of patient satisfaction can be explained by the hospital image and quality of service. While the remaining 64,8% can be explained by other factors not examined in this study.

Keywords: Image, Service Quality, Satisfication, Hospital

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di bidang kesehatan terjadi pada seluruh tingkat pelayanan kesehatan. Rumah sakit harus selalu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap bertahan dan

berkembang sehingga pelanggan akan merasa puas.

Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas

pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting di rumah sakit, karena rumah sakit memberikan pelayanan berupa pelayanan jasa. Tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Banyaknya masyarakat khususnya di pulau Jawa yang seringkali berobat keluar negeri yaitu Penang dan Singapura yang banyak menjadikan negara-negara tersebut sebagai tujuan untuk berobat. Rumah sakit sebagai industri yang bergerak dibidang jasa dituntut memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada konsumen, karena konsumen akan memberikan penilaian objektif atau membuat persepsi langsung terhadap citra perusahaan atau penyedia jasa yang bersangkutan.

Menurut Kotler & Keller (2012) pengertian citra adalah cara masyarakat menganggap merek secara aktual. Agar citra dapat tertanam dalam pikiran konsumen, pemasar harus memperlihatkan identitas merek melalui saran komunikasi dan kontak merek yang tersedia. Pasien yang merasa puas akan menceritakan mengenai pengalamannya di rumah sakit kepada orang lain, sehingga menimbulkan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas dari pelanggan lama.

Objek penelitian kali ini adalah pasien-pasien di Instalasi Gawat Darurat. IGD merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pengaruh citra rumah sakit dan pelayanan di instalasi gawat darurat terhadap tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

KAJIAN LITERATUR

Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian dari rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya.

Kementrian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit. Guna meningkatkan kualitas IGD di Indonesia perlu komitmen Pemerintah Daerah untuk membantu Pemerintah Pusat dengan ikut memberikan sosialisasi kepada masyarakat bahwa dalam penanganan kegawatdaruratan dan *life saving* tidak ditarik uang muka dan penanganan gawat darurat dilakukan 5 (lima) menit setelah pasien sampai di IGD (Kementerian Kesehatan RI, 2009)

Citra Rumah Sakit

Menurut Kotler & Keller (2009), citra perusahaan adalah persepsi masyarakat terhadap perusahaan yang berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas yang di komunikasikan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien organisasi (Kotler, 2009). Citra perusahaan yang baik akan memberikan manfaat secara komprehensif tidak saja berupa profit bagi kelangsungan hidupnya, tetapi juga akan memberikan manfaat secara nyata kepada masyarakat pengguna dan *stakeholders* lainnya. Agar citra rumah sakit sebagai suatu perusahaan dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan, maka pondasi utama yang menjadi tantangan adalah bagaimana menjadikan citra perusahaan sebagai elemen utama dari kinereja dan budaya perusahaan yang harus dipahami oleh setiap orang yang terlibat jalannya perusahaan, baik pemegang saham, direksi, karyawan, perusahaan mitra maupun *stakeholders* lain yang terlibat secara langsung terhadap operasional perusahaan.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah respon dari pasien terhadap ketidak sesuaian atau kebahagiaan akibat kinerja aktual yang di rasakan setelah diberikan pelayanan (Kuntoro & Istiono, 2017). Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kebutuhan yang telah terpenuhi (Barnes, 2003). Keputusan seorang konsumen untuk menggunakan fasilitas ataupun pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya kualitas dalam

pelayanan. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Tjiptono (2012) mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*, cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing.
4. *Lost Customer Analysis*

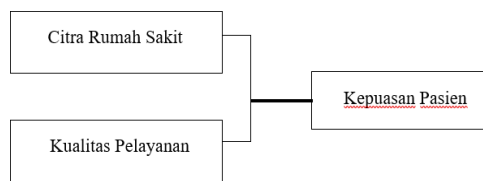
Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service*

Terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut (Hardiyansyah, 2011) :

1. *Tangibles* (Bukti langsung)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Ho : Citra (*image*) rumah sakit dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pasien (*customer satisfaction*) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Ha : Citra (*image*) rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pasien (*customer*

satisfaction) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Sampel

Sampel pada penelitian ini merupakan pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 76 orang. Sampel diambil dengan rancangan sampel *non-probabilitas* dengan teknik pengambilan *accidental sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yaitu pasien yang berobat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala *likert*.

Variabel dan Pengukuran

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas / independen yaitu citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, variabel terikat / dependen yaitu kepuasan pasien.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan sebagai ukuran apakah data yang telah di dapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang telah disediakan (kuesioner).

Uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,80$.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, uji asumsi klasik, uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas

Uji Hipotesis

Metode untuk menentukan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji F, Uji T, Analisis Statistik Deskriptif, dan Koefisien Determinasi,

PEMBAHASAN
Analisis Deskriptif

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	34	44,73 %
Wanita	42	55,26 %
Jumlah	76	100 %

Sumber : Data primer (2022)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan berejenis kelamin pria sebanyak 34 (44,73%) orang, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 42 (55,26%) orang. Maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan dalam penelitian ini lebih banyak berjenis kelamin wanita.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
20-29	12	15,79%
30-39	18	23,68%
40-49	20	26,32%
>50	26	34,21%
Jumlah	76	100

Sumber : Data primer (2022)

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa pasien yang berobat ke Instalasi Gawat

Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan berusia 20-29 tahun sebanyak 12 (15,79%) orang, usia 30-39 tahun sebanyak 18 (23,68%) orang, usia 40-49 tahun sebanyak

20 (26,32%) orang dan usia >50 tahun sebanyak 26 (34,21%) orang. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan paling banyak adalah berusia >50 tahun.

Uji Hipotesis
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 3. Uji Signifikasi Simultan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	215,111	2	107,556	21,404	,000 ^b
Residual	306,825	73	4,203		
Total	581,934	75			

Berdasarkan Tabel 3, F_{hitung} adalah 21,404 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,12. Oleh karena itu, F_{hitung} (21,404) > F_{tabel} (3,12) dan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa variabel bebas (citra rumah sakit dan kualitas pelayanan) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya :

Hasil pengujian adalah :
Tingkat kesalahan (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k) = 76 - 3 = 73 t_{tabel} yang digunakan adalah = 1,666.

Tabel 4. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Standar			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Std. Error		
	B	Beta			
1 (Constant)	11,241		2,905	3,869	,000
Citra Rumah Sakit	,377	,149	,250	2,533	,013
Kualitas Pelayanan	,600	,125	,475	4,802	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4. terlihat bahwa :

1. Variabel citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien, hal ini

terlihat dari $t_{hitung} (2,533) > t_{tabel} (1,666)$ dan signifikan $(0,013) < 0,05$. Artinya jika variabel citra rumah sakit ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,377.

2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien, hal ini terlihat dari $t_{hitung} (4,802) > t_{tabel} (1,666)$ dan signifikan $(0,000) < 0,05$. Artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,600.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah pernyataan seluruhnya 18 butir pernyataan, di mana terdiri dari 5 pernyataan untuk variabel bebas citra rumah sakit (X1), 5 pernyataan untuk variabel bebas kualitas pelayanan (X2) dan 8 pernyataan untuk variabel terikat kepuasan pasien (Y). Berdasarkan hasil dari uji-F dapat diketahui bahwa variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil dari uji-t dapat diketahui bahwa variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (2,533) > t_{tabel} (1,666)$ dan signifikan $(0,013) < 0,05$. Artinya jika variabel citra rumah sakit ditingkatkan satu satuan maka, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,377. Dari distribusi jawaban responden dari 5 pernyataan pada variabel citra rumah sakit dapat diketahui bahwa hasil pernyataan yang paling dominan adalah pada pernyataan ke-5 yaitu

“saya selalu puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Cahya Kawaluyan” dengan jumlah responden setuju sebanyak 51 (67,1%) responden. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh ahli. Menurut Kotler & Keller (2012:274) citra adalah caramasyarakat menganggap merek secara aktual. Agar citra dapat tertanam dalam pikiran konsumen, pemasar harus memperlihatkan identitas merek melalui saran komunikasi dan kontak merek yang tersedia. Begitu pentingnya arti dari citra (*image*) sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraih citra yang positif.

Citra (*image*) merupakan sekumpulan keyakinan, ide dan pesanyang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra adalah tujuan utama juga sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*. Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang sangat berhargadari sebuah perusahaan. Citra yang positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali. Citra rumah sakit mempengaruhi sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu citra rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, sehingga meningkatkan kesediaan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, sebagian responden juga menyatakan kurang setuju dengan pernyataan “Rumah Sakit Cahya Kawaluyan memiliki fasilitas yang digunakan dengan baik”. Karena ada responden yang menyatakan bahwa Rumah Sakit Cahya Kawaluyan memiliki fasilitas yang cukup lengkap, tetapi kurang dipergunakan dengan baik oleh pihak Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} (4,802) > t_{tabel} (1,666) dan signifikan (0,000) < 0,05. Artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,600. Dari distribusi jawaban responden dari 5 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa hasil pernyataan yang paling dominan adalah pada pernyataan ke-5 yaitu "Rumah Sakit Cahya Kawaluyan memiliki tenaga medis yang mengerti dalam memenuhi kebutuhan pasien" dengan jumlah responden setuju sebanyak 45 (59,3%) responden.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh ahli. Menurut Kotler & Keller (2009:143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa, yang ditentukan oleh kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan eksplisit atau implisit. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk membangun ikatan yang kuat dengan penyedia layanan. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan penyedia layanan untuk melihat lebih dekat harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap rendah. Namun, sebagian responden juga menyatakan kurang setuju dengan pernyataan "Rumah Sakit Cahya Kawaluyan selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien". Karena ada responden yang menyatakan bahwa dokter yang bertugas di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan kurang sigap dalam memberikan layanan kepada pasien, kurang peka dan kurang responsif terhadap pasien yang ingin berobat jalan di Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang didapatkan, maka kesimpulan yang didapat adalah :

1. Citra Rumah Sakit Cahya Kawaluyan termasuk dalam kategori sedang.
2. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit termasuk dalam kategorisedang.
3. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan termasuk dalam kategori sedang.
4. Citra Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.
6. Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.

Saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu :

1. Pihak rumah sakit diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin puas pasien sehingga meningkatkan loyalitas mereka ketika akan berobat lagi.
2. Pihak rumah sakit diharapkan dapat mempergunakan fasilitas yang ada dengan baik. Apabila fasilitas yang ada digunakan dengan baik, maka hal itu akan semakin meningkatkan citra rumah sakit agar terlihat semakin baik di kalangan masyarakat
3. Sebaiknya peneliti yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel independen selain citra rumah sakit dan kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan pasien, sehingga dapat lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain yang mungkin bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan disarankan untuk melakukan

penelitian pada seluruh layanan rumah sakit, baik preventif, promotif, kuratif, rehabilitatif agar didapatkan hasil yang lebih paripurna dan tidak terbatas pada ruang lingkup IGD saja, sehingga dapat lebih melengkapi penelitian ini.

REFERENSI

- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* (S. Andreas Winardi (ed.); 1st ed.). Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 12. Alih Bahasa: Bob Sabran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14 th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1).
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Universitas Diponegoro Journal Of Management*, 1.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Andi.