



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)

Journal of Management and Pharmacy Practice

DAFTAR ISI

Pengantar dari Penyunting	ii
Formulir untuk Berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Analisis Efektivitas <i>Booklet</i> Obat terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 <i>Atika Wahyu Puspitasari, Retnosari Andrajati, Anton Bahtiar</i>	195-202
Pengaruh Pemberian Obat Antihipertensi terhadap Penurunan Tekanan Darah Pasien Stroke Iskemik Akut yang Menjalani Rawat Inap di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Wahyu Sedjatiningsih, Zullies Ikawati, Abdul Gofir</i>	203-208
Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Apotek Kabupaten Bantul <i>Prabasiwi Nur Fauziah, Satibi</i>	209-213
Analisis Peramalan Kebutuhan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan Kategori A Tahun 2011. <i>Devie Ronald Lumy</i>	214-219
Analisa Pola Peresepan Berdasarkan Peresepan Elektronik di Puskesmas Gunung Kidul <i>Zakiyah Oktafiani Lutfan Lazuardi, Hari Kusnanto</i>	220-224
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap <i>Zakki Kholid, Suci Paramithasari Syahlani, Satibi</i>	225-230
Analisis Strategi Bisnis PT. Soho Industri Farmasi Regular <i>Anna Karina Algustie, Basu Swastha Dharmmesta</i>	231-238
Analisis Sikap Konsumen terhadap Perluasan Merek Prenagen <i>Kresy Arba Yuniar, Lukman Hakim, Wakhid Slamet Ciptono</i>	239-244
Evaluasi Penggunaan Antibiotika pada Infeksi Kaki Diabetik (Studi Kasus Rawat Jalan di Poliklinik Endokrinologi RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta) <i>Ninisita Sri Hadi, Djoko Wahyono, I Dewa Putu Pramantara S.</i>	245-249
Analisis Efektivitas dan Biaya Penggunaan Zink pada Anak dengan Diare Akut di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2011 <i>Sudewi Mukaromah Khoirunnisa, Tri Murti Andayani, Inayati</i>	250-257

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP: KAJIAN EMPIRIK RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP

EFFECTS OF SERVICE QUALITY ON INPATIENT'S SATISFACTION AND LOYALTY: EMPIRICAL STUDY IN FATIMAH ISLAMIC HOSPITAL CILACAP

Zakki Kholid ¹⁾, Suci Paramithasari Syahlani ²⁾, Satibi ²⁾

1) Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada

2) Fakultas Peternakan Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, pertumbuhan rumah sakit swasta di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan oleh pemerintah. Oleh karena itu, agar dapat tetap bertahan di tengah persaingan, maka Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada tercapainya kepuasan pasien yang pada gilirannya akan menyebabkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah analitik *crosssectional* dengan pengumpulan data secara prospektif yang berupa data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner diberikan kepada 123 pasien rawat inap. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan statistik metode regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan metode regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi berwujud dengan koefisien regresi 0,244, sedangkan yang memberikan pengaruh paling kecil adalah dimensi keandalan dengan koefisien regresi 0,185. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

The need for qualified hospital service has increased along with the improving economy and health status of the people. In recent years, the growth of private hospitals in Indonesia has showed significant development with the various regulations and legislation by the government. Therefore, in order to survive in the midst of competition, the Fatimah Islamic Hospital Cilacap should be able to provide a qualified service that's oriented to achieve patient satisfaction that will lead to patient loyalty. This study was aimed to determine the effect of service quality on satisfaction and to know the effect of satisfaction with the loyalty of inpatients at the Fatimah Islamic Hospital Cilacap.

The research was a cross-sectional analytic with prospective data collection. The quantitative data were obtained by using a closed questionnaire. The questionnaire were given to 123 inpatients. Then the data were analyzed using multiple linear regression statistical method to investigate the effect of service quality dimension with satisfaction and simple linear regression methods to investigate the effect of satisfaction with the loyalty of inpatients at the hospital.

The results showed that there was a positive effect between service quality and satisfaction of inpatients at the Islamic Fatimah Cilacap Hospital. The quality of service that give the most impact on patient satisfaction was tangible dimension with regression coefficient 0.244, while the smallest effect was the dimension of reliability with regression coefficient 0.185. In addition, this study also shows that there was a positive effect between patient satisfaction and loyalty of inpatients at the Fatimah Islamic Hospital Cilacap.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Hospital

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan pelayanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, pertumbuhan rumah

sakit Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi penyediaan jasa rumah sakit yang lebih baik. Terbukti, tidak hanya pemerintah yang menyediakan jasa layanan kesehatan kepada masyarakat, pihak swasta juga kini semakin aktif mengembangkan rumah sakit Indonesia. Hal inilah yang menjadi pendorong

Penulis Korespondensi :

Zakki Kholid

Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

bermunculannya berbagai rumah sakit swasta baru dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini (Azahary, 2009). Saat ini di kota Cilacap terdapat satu RS pemerintah dan tujuh RS swasta. RS Islam Fatimah merupakan salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang di Cilacap.

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan dari pelayanan suatu rumah sakit adalah BOR (*Bed Occupancy Ratio*). Selama lima tahun terakhir, BOR di RSI (Rumah Sakit Islam) Fatimah mengalami kecenderungan penurunan. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak maksimal sehingga pasien memilih untuk berobat di RS lain yang memberikan pelayanan lebih baik. Oleh karena itu, agar dapat tetap eksis di tengah persaingan, maka Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada tercapainya kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap".

Uraian fenomena di atas mengarahkan pada rumusan permasalahan penelitian sebagai berikut: 1) Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, daya tanggap, berwujud, keandalan, empati, jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI Fatimah Cilacap? 2). Apakah ada pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSI Fatimah Cilacap?

METODOLOGI

Rancangan penelitian yang digunakan adalah analitik *crosssectional*. Metode pengumpulan data secara prospektif yang berupa data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan menggunakan alat penelitian berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada responden di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu: pasien yang telah menjalani rawat inap sekurang-kurangnya selama 36 jam, pasien yang kooperatif dan dapat berkomunikasi dengan baik, serta pasien yang berusia diatas 17 tahun.

Bahan yang akan dianalisis adalah data kualitatif yang merupakan hasil jawaban

responden yang diperoleh dari kuesioner yang kemudian dikuantitatifkan berdasarkan skor yang telah ditetapkan. Sedangkan alat yang digunakan berupa angket atau kuesioner tertutup.

Data kuesioner didapatkan, dianalisis menggunakan analisis *gap*, yaitu dengan cara menghitung selisih antara skor rata-rata nilai harapan dengan skor rata-rata nilai kinerja pada masing-masing dimensi pertanyaan. Analisis statistik dengan metode regresi linier berganda juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. Digunakan analisis statistik metode regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang memenuhi kriteria inklusi pada penelitian ini adalah sejumlah 123 pasien. Karakteristik responden yang dijelaskan dalam penelitian ini terdiri dari usia, pendidikan, pekerjaan, jumlah kunjungan rawat inap, kelas perawatan, dan lama perawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang di rawat inap berusia lebih dari 50 tahun (43%). Hal ini tentu saja berkaitan dengan kerentanan orang tua terhadap penyakit yang disebabkan karena menurunnya daya tahan tubuh. Usia tua akan mempengaruhi aspek kehidupan mereka seperti terjadinya perubahan-perubahan fisik, biologis, psikologis, dan sosial sebagai akibat proses penuaan atau munculnya penyakit degeneratif akibat proses penuaan tersebut (Aryanda, 2010).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas jenjang pendidikan responden adalah SD/ sederajat (37%). Tingkat pendidikan yang rendah ini dimungkinkan terkait dengan pekerjaan dan pendapatan penduduk di Cilacap. Berdasarkan survei yang dilakukan Badan Pusat Statistik (BPS), rata-rata pendapatan yang diperoleh buruh tani kurang dari Rp 1.000.000 perbulan (BPS, 2010).

Dilihat dari karakteristik pekerjaannya, mayoritas responden bekerja sebagai buruh tani (36%). Dominasi buruh tani ini diduga berkaitan dengan profil pekerjaan masyarakat Cilacap yang mayoritas bekerja sebagai buruh tani. Berdasarkan

hasil sensus penduduk kabupaten cilacap tahun 2010, tercatat sebanyak 54% masyarakat bekerja sebagai buruh tani (BPS, 2010).

Mayoritas responden di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap telah melakukan kunjungan rawat inap sebanyak 2-5 kali (69%). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan pasien untuk tetap datang ke RSI Fatimah Cilacap masih cukup baik. Menurut Oliver dalam Silalahi (2007), niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen. Hal tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas pasien yang dirawat di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap adalah pasien yang loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pasien kelas I (43%). Hal ini sesuai dengan kelas perawatan yang banyak dipilih oleh pasien yaitu kelas I. Berdasarkan wawancara terhadap pasien kelas I, mereka berpendapat bahwa lingkungan di bangsal kelas I terlihat lebih asri dan nyaman dibanding bangsal lain karena dilengkapi dengan taman yang berada di tengah bangsal. Selain itu, berdasarkan pengalaman peneliti jika dibandingkan dengan bangsal lain, perawat di bangsal kelas I terlihat lebih ramah dan perhatian terhadap pasien dan keluarganya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden telah di rawat inap selama lebih dari 3 hari (59%). Hal ini dapat dikaitkan dengan usia responden yang mayoritas berusia tua. Menurut Wibisono dalam Aryanda (2010) mengatakan bahwa kelompok usia lanjut mempunyai lama hari rawat lebih lama daripada penderita dewasa muda.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 15,0 for Windows*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 12 item pertanyaan yang tidak valid, yaitu BW1, BW3, BW5, BW7, KD1, KD2, KD4, KD5, KD8, EP1, JM2, dan KP3. Item-item tersebut tidak valid karena memiliki nilai *loading factor* < 0,30.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha dari Cronbach. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 15,0 for Windows*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha pada masing-masing variabel lebih besar dari rtabel atau lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Pengukuran *Service Quality* (*Servoqual*)

Kualitas pelayanan ini dihitung dengan menggunakan analisis *gap*, yaitu dengan cara menghitung selisih antara skor rata-rata nilai kinerja (persepsi) dengan skor rata-rata nilai harapan pada masing-masing pertanyaan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kualitas pelayanan bernilai negatif (-), sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap belum dapat memenuhi harapan pasien. Variabel kualitas pelayanan yang memiliki *gap* terbesar adalah berwujud, kemudian diikuti oleh daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Data yang diperoleh dari responden dianalisis menggunakan statistik metode regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Variabel yang memberikan pengaruh paling besar adalah berwujud, kemudian diikuti dengan empati, daya tanggap, jaminan, dan keandalan. Hasil ini serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iwaarden dkk. (2002) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh konsumen adalah berwujud.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas memiliki koefisien regresi yang signifikan dalam menerangkan variabel terikat

maka dilakukan uji t. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka dilakukan pengukuran tingkat penjelasan (determinasi) antara kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel independen terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen yaitu $R^2 = 0,687$ artinya varian yang terjadi pada variabel kepuasan pasien sebesar 68,7% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 68,7%, selebihnya sebesar 31,5% ditentukan oleh faktor lain. Uji tersebut juga menunjukkan bahwa nilai uji statistik Durbin-Watson = 1,734, jadi dapat diasumsikan tidak terjadi *autocorrelation* atau nilai *error* (e) dari model regresi berganda bersifat *independen*.

Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama maka dilakukan uji F. Hasil uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Hasil penelitian diatas secara keseluruhan menunjukkan bahwa masing- masing dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, berwujud, keandalan, empati, dan jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Variabel daya tanggap memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien 0,215. Variabel berwujud memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien 0,244. Variabel keandalan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien 0,185. Variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien 0,222. Variabel jaminan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien

rawat inap dengan nilai koefisien 0,202. Bentuk pengaruh antara masing- masing dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah pengaruh positif yang ditunjukkan dari harga-harga koefisien regresi yang bertanda positif. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika dimensi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap ditingkatkan, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pasien dan sebaliknya, jika dimensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kedudukannya sangat vital untuk menjamin kepuasan konsumen. Hal ini diperkuat oleh pendapat Barnes (2001) yang menyatakan bahwa meningkatkan nilai yang diterima pelanggan dalam tiap interaksinya dengan perusahaan akan memungkinkan meningkatkan tingkat kepuasan yang mengarah pada ketahanan pelanggan yang lebih tinggi. Ketika pelanggan bertahan karena merasa nyaman dengan nilai dan kenyamanan yang mereka dapat, mereka akan lebih mungkin menjadi konsumen yang loyal, meningkatkan intensitas pembelian dan merekomendasikan pada teman dan keluarga mereka.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Data yang diperoleh dari responden kemudian dianalisis menggunakan statistik metode regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Bentuk pengaruh antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah pengaruh positif yang ditunjukkan dari harga koefisien regresi yang bertanda positif. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya loyalitas pasien, dan sebaliknya jika variabel kepuasan pasien menurun, maka akan diikuti dengan menurunnya loyalitas pasien.

Untuk menguji apakah variabel bebas memiliki koefisien regresi yang signifikan dalam menerangkan variabel terikat maka dilakukan uji t. Hasil uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien maka dilakukan dahulu pengukuran tingkat penjelasan (determinasi) antara kepuasan pasien sebagai variabel independen terhadap loyalitas pasien sebagai variabel dependen yaitu $R^2 = 0,733$ artinya varian yang terjadi pada variabel loyalitas pasien sebesar 73,3% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kepuasan pasien atau pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 73,3%, selebihnya sebesar 26,7% ditentukan oleh faktor lain seperti pengaruh teman/keluarga dan lain-lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil dari pengukuran koefisien determinasi juga menunjukkan bahwa nilai uji statistik Durbin-Watson = 2,013, jadi dapat diasumsikan tidak terjadi *autocorrelation* atau nilai *error* (e) dari model regresi sederhana bersifat *independen*.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pasien akan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Hasil pengolahan data ini sesuai dengan kajian teoritis, dimana peningkatan kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya penurunan kepuasan pelanggan akan menurunkan tingkat loyalitas pelanggan.

Hal tersebut mendukung konsep sebelumnya bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas (Zeithaml dkk., 2009). Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku pembeli, dimana pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Selain itu, kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian. Dengan kata lain tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang

optimal akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa kepuasan mempunyai hubungan langsung yang positif terhadap perilaku konsumen (Huang, 2009).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan rumah sakit yang terdiri dari daya tanggap, berwujud, keandalan, empati, dan jaminan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif sebesar 68,7% terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Kepuasan pasien memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanda, M.P., 2010, *Hubungan Usia Dengan Lama Rawat Inap Pada Pasien Hernia Inguinalis Lateralis Reponibilis Yang Dilakukan Operasi Herniorepair Dengan Menggunakan Mesh di RSUD Dr. Moewardi Surakarta Tahun 2008-2009*, <http://www.pamjaki.org>, diakses tanggal 18 Januari 2011.
- Azhary, M.E., 2009, *Potret Bisnis Rumah Sakit Indonesia*, <http://www.bni.co.id>, diakses tanggal 21 April 2010.
- Barnes, J.G., 2001, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Yogyakarta.
- BPS (Badan Pusat Statistik), 2010, Hasil Sensus Penduduk 2010 Kabupaten Cilacap, Badan Pusat Statistik, Cilacap.
- Huang, Y.K., 2009, The Effect of Airline Service Quality on Passengers' Behavioural Intentions Using Servqual Scores: A Taiwan Case Study, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 8, <http://www.easts.info>, diakses tanggal 21 April 2010.
- Iwaarden, J., Wiele, T., Ball, L., Millen, R., 2002, Applying Servqual to Web sites: an exploratory study, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, No. 8, <http://www.rsm.nl>, diakses tanggal 21 April 2010.

- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Silalahi, M., 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*, <http://reporitory.usu.ac.id>, diakses tanggal 26 November 2009.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D., 2009, *Services Marketing*, 5th Edition, Mc Graw Hill, Singapore.