# Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien

# Ivani Ridwan<sup>1</sup>, Fitria Saftarina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung <sup>2</sup>Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas, Fakultas kedokteran, Universitas Lampung

#### **Abstrak**

Pembangunan nasional yang diiringi dengan pembangunan kesehatan demi mewujudakan kualitas manusia Indonesia yang tinggi, maju, sejahtera serta menjadi bangsa berdaya saing tinggi sedang digencarkan. Pembangunan kesehatan menuntut peningkatan akan kuantitas dan kualitas fasilitas kesehatan. Peningkatan kuantitas akan memudahkan masyarakat dalam mengakses serta menimbulkan pesaingan sehat antar fasilitas kesehatan. Peningkatan kualitas fasilitas kesehatan akan menghasilkan 1) kepuasan serta 2) kesetiaan (loyalitas) pasien yang kemudian dapat memenangkan persaingan. Kualitas suatu fasilitas kesehatan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan fasilitas kesehatan merupakan faktor penentu kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan merupakan hasil perbandingan pelayanan didapat dan harapan setiap pasien, sehingga pelayanan yang sama memungkinkan menghasilkan kepuasan yang berbeda setiap pasien, begitu pula sebaliknya. Pelayanan fasilitas kesehatan yang baik dan kepuasan pasien yang tinggi akan menghasilkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien membuat pasien akan datang pada fasilitas yang sama, memanfaatkan setiap pelayanan yang ada, merekomendasikan pada yang lain, dan menolak tawaran pesaing yang ada. Kepuasan dan loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fasilitas kesehatan telah banyak dibuktikan dalam penelitian di fasilitas kesehatan tingkat pertama, tingkat lanjut maupun Negara lain.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas pasien, pelayanan fasilitas kesehatan

# Healthcare Facility Service: Factors of Satisfaction and Patient Loyalty

#### Abstract

National development accompanied by health development to actualize high, progressive, and prosperous Indonesian society and to become a highly competitive nation that is being intensified. Health development will require an increase in the quantity and quality of healthcare facilities. Increase the quantity will ease people to access and to generate a good competition between healthcare facilities. Improving the quality of healthcare facility will produce 1) patient satisfaction and 2) a fidelity (loyalty) which are then able to win the competition. The quality of healthcare facility can be seen from the provide service, so that the healthcare facility is a factors that determines a satisfaction and a loyalty. Satisfaction is a result of comparison between service and expectation of each patient, so that from the same service may produce different patient satisfaction, and as will as behind. Good healthcare service and high patient satisfaction will generate a patient loyalty. The patient loyalty makes the patient will come back in the same healthcare facility, utilize every existing service, recommend others, and refuse an offer of existing competitors. Patient satisfaction and loyalty are influenced by the quality of healthcare facility service have been widely demonstrated in the study at the first and advanced level healthcare facilities, event other countries.

Keywords: Healthcare facility service, patient loyalty, satisfaction

Korespondensi: Ivani Ridwan, alamat Jl. Kramat, Gg. Binawarga1 No. 4 Cipayung Jakarta Timur, HP 085694678788, email ivaniridwan11@gmail.com

### Pendahuluan

Pembangunan kesehatan, merupakan salah satu upaya nasional pada semua bidang kehidupan yang hakekatnya diupayakan oleh semua komponen bangsa untuk mewujudkan kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembanguanan dalam bidang kesehatan diharapkan dapat mewujudkan kualitas hidup manusia Indonesia yang tinggi, maju, dan sejahtera, serta bangsa yang memiliki daya saing sebagaimana visi dan misi pembangunan

nasional tahun 2015-2019. Keberhasilan pembangunan kesehatan kelak akan mencakup faktor kemudahan akses kesehatan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang terus menerus. Akses layanan kesehatan ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah, jaringan dan kualitas fasilitas kesehatan. 1,2,3

Sejalan dengan usaha peningkatan kualitas dan cakupan layanan kesehatan bagi masyarakat, sejumlah penyedia fasilitas kesehatan pun ditingkatkan. Didapatkan data peningkatan

jumlah fasilitas kesehatan yang pada tahun 2005, Indonesia memiliki Puskesmas sebanyak 7.669 unit, dan Rumah Sakit (RS) 1.268 unit, meningkat pada tahun 2009, Indonesia memiliki Puskesmas sebanyak 8.737 unit, dan RS sebanyak 1.521 unit dengan tempat tidur sebanyak 164.492, dan data Indonesia memiliki 9.799 terakhir, Puskesmas tahun 2015 dan 2.368 unit RS tahun 2014. Data tersebut tidak termasuk fasilitas kesehatan lainnya, seperti Puskesmas perawatan, Puskesmas pembantu atau Pustu Puskesmas keliling atau Pusling, pos kesehatan desa (Poskesdes), klinik pratama, praktek dokter bersama, praktek dokter mandiri, praktek kebidanan, dan balai pengobatan lainnya. 2,3,4

Keberagaman dan kemudahan masyarakat Indonesia dan memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia, yang juga menandakan perubahan paradigma akan fasilitas kesehatan, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat. Sehingga, perubahan paradigama tersebut juga dapat dijadikan sebagai pemacu bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar selalu berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu dan berkualitas. Sebagaimana setiap fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan baik, bermutu dan berkualitas merupakan kewajiban yang telah diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam peraturan Kementeri Kesehatan No. 828/MENKES/SK/IX/2008, selain dari pada itu, pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas merupakan idaman masyarakat yang dapat memberikan kepuasan masyarakat bagi pengguna pelayanan kesehatan atau pasien. Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tersebut umumnya dikenal dalam teori Scale for Measuring Service Quality (Servqual) yang oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, diantaranya Bukti / Fasilitas Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Rasa **Empati** (Empathy). 5, 6, 7, 8

Pelayanan yang didapatkan dari pengguna jasa fasilitas kesehatan yang dianggap kompeten atau dalam hal ini memuaskan akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi masyarakat / pasien pengguna jasa kesehatan untuk menilai sebuah fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika mereka membutuhkan fasilitas kesehatan. Sehingga, dewasa ini dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan oleh fasilitas kesehatan kepada pengguna jasa kesehatan yang berkualitas sangatlah penting, selain dari tuntutan Undang-Undang juga untuk memberikan kepuasan dan menentukan loyalitas dari pasien pengguna jasa kesehatan tersebut. <sup>9, 10, 11</sup>

#### Isi

# Konsep pelayanan kesehatan

Konsep pelayanan kesehatan merupakan manfaat kegiatan ataupun suatu yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan tidak berwujud dan tanpa menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, namun pelayanan memiliki konsep, sehingga semakin berkualitas suatu produk atau jasa maka akan semakin menghasilkan suatu pemenuhan yang melebihi dari harapan yang dimiliki oleh pelanggan (pengguna jasa kesehatan) maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki pengguna jasa kesehatan tersebut. 12

Pelayanan jasa dibidang kesehatan telah diatur dalam peraturan Kementrian Kesehatan No. 828/MENKES/SK/IX/2008 sebagai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Secara umum SPM mengatur tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib dilakukan pemerintah daerah dan berhak didapatkan masyarakat. SPM memiliki indikator yang dapat menjadi tolak ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang dapat menggambarkan besarnya sasaran yang ingin dicapai.<sup>6</sup>

Pengukuran kualitas pelayanan juga dapat mengacu berdasarkan konsep *Scale for Measuring Service Quality* atau Servqual yang dikonsepkan oleh Parasuraman, Zeithalm, dan Berry pada tahun 1988, dan paling banyak digunakan untuk penelitian pelayanan fasilitas kesehatan saat ini. Dalam pengkajian Servqual, didapatkan 5 dimensi pokok yang menentukan kualitas suatu pelayanan.<sup>8</sup> Kelima dimensi tersebut adalah:

 Tangibles ialah dimensi pelayanan yang mengutamakan pengukuran keadaan serta kualitas fisik dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam aktivitas operasional keseharian dan dapat tampak dengan mata, termasuk diantaranya seragam atau penampilan yang digunakan oleh petugas kesehatan.

- Reliability ialah dimensi pelayanan yang mengutamakan pengukuran kemampuan serta performa tenaga kesehatan yang dapat diandalkan dan tepat guna dalam melakukan tugasnya.
- 3. Responsiveness ialah dimensi pelayanan yang mengutamakan pengukuran terhadap kesediaan tenaga kesehatan dalam menolong dan memberikan pelayanan secara cepat.
- 4. Assurance ialah gabungan dimensi pelayanan dari kemampuan komunikasi, rasa dapat dipercaya, tanggung jawab, berkompetensi, dan rasa hormat tenaga kesehatan terhadap pasien.
- 5. *Empathy* ialah gabungan dimensi pelayanan dari rasa ingin mengetahui dan memahami

apa yang dirasakan pasien, serta kemampuan menghadapi pasien.

# Konsep Kepuasan Pasien

Konsep kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan yang merupakan ungkapan perasaan yang menyatakan kesenangan ataupun kekecewaan seseorang setelah membandingkan antara harapan atau persepsi yang diinginkan dengan hasil atau kinerja yang dirasakannya. Sehingga kualitas dari suatu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa kesehatan. Mutu suatu pelayanan dapat dinilai dengan melihat apakah pelayanan menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa kesehatan atau tidak. 13, 14

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pun telah dibuktikan dengan beberapa penelitian mengenai pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan. Diantaranya, berikut ini penelitian yang telah membuktikan dampak pelayanan terhadap kepuasan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

Tabel 1. Bukti Pengaruh Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien di FKTP

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Tempat Penelitian
1	Solikhah, 2008 <sup>(9)</sup>	Lima dimensi pelayanan pengobatan cukup tinggi dan berhubungan terhadap kepuasan pasien Puskesmas - Dimensi yang tertinggi adalah Administrasi (84,54%)	Puskesmas Panggang II, Gunung Kidul
		- Dimensi yang terendah adalah Penampilan fisik (82,5%)	
2	Suswardji,	- Pelayanan Puskesmas memiliki nilai rata-rata sudah baik	Puskesmas Adiarsa,
	Martini, & Meliana, 2012	<ul><li>Pasien Puskesmas sebagian besar sudah dalam skala terpuaskan</li><li>Pelayanan Puskesmas berpengaruh terhadap kepuasan pasien</li></ul>	Karawang Timur
3	Panggato,	- Sebagian besar pengunjung telah puas dengan pelayanan yang	Puskesmas
3	Lampus, &	diteliti	Ranotanana Weru,
	Kanang, 2013 (16)	<ul> <li>Pelayanan yang diteliti meliputi jam buka, jam tutup Kamar kartu, waktu menunggu – diperiksa, prosedur penerimaan, pelayanan dokter di kamar pemeriksaan, pelayanan bagian apotek, dan ketepatan waktu datang tenaga kesehatan</li> </ul>	Kec. Wanea, Kota Manado
4	Anggraeny, 2013 <sup>(17)</sup>	<ul> <li>Inovasi pada Puskesmas Jagir untuk memperbaiki sistem telah terlaksana sesuai tujuan</li> <li>Inovasi terbukti dapat meningkatkan pelayanan</li> <li>Peningkatan pelayana akibat inovasi terbukti meningkatkan kepuasan</li> </ul>	Puskesmas Jagir, Kota Surabaya
5	Tanan, Indar, & Darmansyah, 2013 <sup>(18)</sup>	<ul> <li>Keseluruhan kualitas pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bara Permai, Kota Palopo, Makasar dinilai sangat memuaskan masyarakat</li> <li>Kualitas pelayanan yang menjadi variable penelitian ialah Ambience (setara Tangibles)</li> </ul>	Puskesmas Bara Permai, Kota Palopo
6	Yunevy &	- Ada 14 variabel kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan	Puskesmas
	Haksama, 2013	yang diteliti diantaranya mendapatkat predikat "cukup puas"	Mendokan Ayu,
	(19)	yaitu, kejelasan pelayanan, tanggung jawab petugas,	Surabaya

kemampuan pelayan kesehatan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayan kesehatan serta kepastian biaya kesehatan

- Sisanya mendapatkan predikat "puas" yaitu, persyaratan pelayanan, kedisiplinan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan

Dampak pelayanan kepada kepuasan tidak hanya ditemukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, namun juga terdapat di fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Hasil penelitian yang telah membuktikan dampak pelayanan kepada kepuasan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) diantaranya:

Tabel 2. Bukti Pengaruh Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien di FKTL

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Tempat Penelitian
1	Fitriati &	- Dilakukan penelitian terhadap 5 dimensi kepuasan	RS Jitra; RSUD M.
	Rahmayanti, 2011 <sup>(20)</sup>	- Prioritas tertinggi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pada 3 RS adalah dimensi Kepastian	Yunus; RS DKT,
			Bengkulu
		- Prioritas terendah yang mempengaruhi kepuasan pada RSUD M.	
		Yunus adalah Empati, sedangkan pada RS Jitra dan RS DKT adalah Penampilan Fisik	
2	Mongkaren,	Fasilitas dan kualitas pelayanan bersamasama berpengaruh	RS Advent, Kota
	2013 <sup>(21)</sup>	signifikasn terhadap kepuasan	Manado
		- Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan	
		<ul> <li>Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan</li> </ul>	
4	Jacobis, 2013 (22)	<ul> <li>Keandalan, Daya tanggap, dan Empati secara parsial secara parsial dan signifikan mempengaruhi kepuasan</li> </ul>	RSUP Prof. DR
			D.R.Kandau, Kota
			Manado
3	Kartikasari dkk, 2014 <sup>(7)</sup>		RS Bunda
			Kandangan,
		- Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan	Surabaya

### Konsep Kesetiaan atau loyalitas

Selain dari kepuasan pasien, pelayanan juga diharapkan dapat memberikan loyalitas pasien. Loyalitas dalam kamus Indonesia berarti kesetiaan, sedangkan kesetiaan atau merek bermakna rasa ingin selalu mengulangi pembeliaan atau pemanfaatan terhadap suatu jasa atau pelayanan kesehatan secara berkala. Makna tersebut sejalan dengan teori Griffin (2005) yang mengatakan bahwa pasien yang loyal akan (1)melakukan pemanfaatan ulang secara teratur,

(2)memanfaatkan antarlini produk dan jasa yang disediakan, (3)mereferensikan terhadap pelanggan (pasien) yang lain, dan (4)menunjukkan kekebalan terhadap pesaing yang lain<sup>(23)</sup>. Sebagaimana keterkaitan antara kepuasan dan pelayanan fasilitas kesehatan, loyalitas pasien merupakan dampak yang dihasilkan dari pelayanan fasilitas kesehatan kepuasan pasien itu sendiri yang telah dibuktikan dari berbagai penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Bukti Pengaruh Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan kepada Loyalitas Pasien

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Tempat Penelitian
1	Solikhah, 2008	Terdapat hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan	Puskesmas Panggang II, Gunung Kidul

	1	Laurelitea marian agama signifilian ditionlatina alah faltan malausan	Duning Kanawan Chin
2	Lee dkk, 2008	Loyalitas pasien secara signifikan ditingkatkan oleh faktor pelayanan (Etika, Gambaran Pelayanan, Reputasi dan Kualitas Pelayanan)	Provinsi Kangwon, China
3	Anbori, Ghani, Yudav, Daher, & Su, 2010 <sup>(24)</sup>	<ul> <li>Melakukan modifikasi serta memperbaiki pelayanan kesehatan menjadi lebih baik terbukti berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas</li> <li>Loyalitas paling signifikan ditemukan pada wanita</li> <li>Dimensi pelayanan yang berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien adalah <i>Reliability, Assurance,</i> dan <i>Empathy</i>.</li> </ul>	Rumah Sakit Swasta Sana'a, Yaman
4	Gunawan % Djati, 2011 <sup>(25)</sup>	Kelima dimensi pelayanan ( <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,</i> dan <i>Empathy</i> ) secara simultasn berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Secara parsial disimpulkan: - Dimensi pelayanan <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness,</i> dan <i>Empathy</i> berpengaruh signifikan - Dimensi <i>Reliability</i> berpengaruh paling dominan - Dimensi <i>Assurance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien	Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja, Bali
5	Arab dkk, 2012 (10)	Pengalaman pasien akan pelayanan kesehatan di RS Swasta berdampak besar kepada berbagai variabel hasil, diantaranya:  - Kesediaan untuk kembali pada RS yang sama  - Memanfaatkan setiap pelayanannya  - Merekomendasikan pada pasien yang lain  Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas ini juga membuktikan pentingnya pengaturan strategi kualitas pelayanan untuk memenangkan hati masyarakat.	Rumah Sakit Swasta Tehran, Iran
6	Suharno & Shihab, 2012 <sup>(23)</sup>	<ul> <li>Dimensi Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan</li> <li>Dimensi Tangibles berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan</li> <li>Dimensi Empathy berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan</li> </ul>	Rumah Sakit MRCCC Siloam, Semanggi

# Ringkasan

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan ataupun manfaat yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan kepada pasien untuk memuaskan dan mendapatkan loyalitas atau kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Hal tersebut telah dibuktikan oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan di berbagai daerah. Namun. dikarenakan kepuasan merupakan ungkapan perasaan setelah membandingkan pelayanan yang didapatkan dengan harapan yang dimiliki, sehingga dengan suatu pelayanan yang sama dimungkinkan menghasilkan faktorkepuasan yang berbeda setiap subjeknya. Perbedaan pengaruh kepuasan tersebut tergambarkan dengan bervariasinya faktor-faktor signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di berbagai daerah. Begitu pula dengan aspek loyalitas, meskipun terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, namun secara umum terbukti bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan yang kemudian secara simultan maupun parsial akan mempengaruhi loyalitas ataupun kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

## Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pada fasilitas kesehatan akan berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## **Daftar Pustaka**

- Bappenas RI. Kebijakan Perencanaan Pembangunan Kesehatan. In: Rencana Pembanguanan Jangka Menengah Nasional RPJMN 2015-2019/ Perpres No2/2015. Makassar: Bappenas RI; 2015.
- Bappenas. Peningkatan Akses Masyarakat terhadap Kesehatan yang berkualitas [Internet]. 2009. tersedia dari: http://www.bappenas.go.id/files/5613/522 9/8326/bab-
- Kemenkes RI. Rancangan Strategi Kementrian Kesehatan Tahun 2015-2019 [Internet]. Jakarta: Depkes RI; 2015.

28\_\_20090202204616\_\_1756\_\_29.pdf

- Tersedia dari
  http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=
  &esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CCwQFj
  ACahUKEwi-gNb1tjIAhWPBo4KHeIPBFk&url=http://www.de
  pkes.go.id/resources/download/infopublik/Renstra-2015.pdf&usg=AFQjCNEWjzbYShwsdXD1zecl6k\_fM5LZg&sig2=ROEI
  ww4\_mRTd7
- BPJS Kesehatan. Fasilitas Kesehatan [Internet]. 2015 [cited 2015 Oct 30]. p. 1.
   Tersedia dari: http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14
- 5. Kemenkes RI. Permenkes RI No 75 Tahun 2014 Tentang PUSKESMAS. Jakarta: Depkes RI; 2014.
- Kemenkes RI. Permenkes RI No 828 tahun 2008 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Depkes RI; 2008.
- 7. Kartikasari D, Dewanto A, Rochman F. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. J Apl Manaj. 2014;12(3):454–63.
- Parasuraman a, Zeithaml V a, Berry LL.
   SERQUAL: A Multiple-Item Scale for
   Measuring Consumer Perceptions of Service
   Quality [Internet]. Journal of Retailing. 1988.
   p. 28. Available from: C:\Documents and
   Settings\e8902872\Desktop\data
   disk\Library\CURRENT\EndNote\CATALOGU
   ED + LINKED\01029.pdf
- Solikhah. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. J Manaj Pelayanan Kesehat. 2008;11(04):192–9.
- 10. Arab M, Tabatabaei SMG, Rashidian A, Forushani AR, Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. Iran J Publ Heal. 2012;41(9):71–7.
- 11. Lee S, Kim H, Kim J, Ha G. How Are Consumers, Service and Market Factors Related to Customer Loyalty in Medical Service? -Targeting the Medical Consumer in a City-. J Prev Med Public Heal. 2008;41(5):315–22.

- 12. Aji WK, Soesanto H. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi) {tesis}. Semarang. Universitas Diponegoro: 2011. hlm. 1–29.
- Samuel H, Foedjiawati. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek ( Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya ) [Internet]. Jurnal Manajemen & Kewirausaan. 2005. p. 74–82. Available from:
  - http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/
- Basri H. Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Jamkesmas. Medan: Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan; 2013
- 15. Suswardji E, Martini N, Meliana R. Pengaruh Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur. J Manaj. 2012;09(2):609–21.
- 16. Panggato S, Lampus BS, Kaunang WPJ. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. J e-Biomedik. 2013;1(1):86–9.
- Anggraeny C. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. 2013;1:85– 93.
- Tanan L, Indar, Darmansyah. Anaslisis Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. 2013
- Yunevy EFT, Haksama S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Mendokan Ayu Surabaya. J Adm Kesehat Indones. 2013;1(1):9–20.
- Fitriati R, Rahmayanti KP. Kepastian Layanan Menjadi Prioritas Kebutuhan Pasien Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Provinsi Bengkulu. J Manaj Pelayanan Kesehat. 2011;14(03):144–58.
- Mongkaren S. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. J EMBA. 2013;1(4):493–503.
- 22. Jacobis R. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP

- Pror.DR. R.D. Kandou Manado. J EMBA. 2013;1(4):619–29.
- 23. Suharno N, Shihab MS. Pengaruh Dimensi Reliabilitas , Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien. J Manaj dan Bisnis Sriwij. 2012;10(19):1–16.
- 24. Anbori ALI, Ghani SN, Yadav H, Daher AM, Su TT. Patient satisfaction and loyalty to the
- private hospitals in Sana ' a , Yemen. Int J Qual Heal Care. 2010;22(4):310–5.
- 25. Gunawan K, Djati SP. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien ( Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali ). J Manaj DAN KEWIRAUSAHAAN. 2011;13(1):32–9.