

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSP**

Dian Suminar Pertiwi¹

Email : dianpertiwi2110@gmail.com

¹Rumah Sakit Perkebunan, Jember, Jawa Timur, Indonesia

Peni Mujinastiti²

²Rumah Sakit Toeloengredjo, Kediri, Jawa Timur, Indonesia

Rio Ardana³

³Puskesmas Sendang, Tulungagung, Jawa Timur, Indonesia

Tita Haryanti⁴

⁴Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran,
Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit harus dapat menciptakan kepercayaan dan komitmen yang baik untuk pelanggan yang akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas. RSP adalah rumah sakit swasta di Kabupaten Jember, dimana pada tahun 2017 terjadi peningkatan kunjungan pasien. Adanya peningkatan jumlah pasien harus diimbangi dengan upaya menjaga kualitas layanan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. **Metode:** Analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling adalah *total sampling* sejumlah 96 orang pasien di unit rawat jalan RSP pada Juni 2018. Instrumen menggunakan kuisioner dengan skala *Likert*. Data diolah menggunakan analisis jalur. **Hasil:** Karakteristik responden terbanyak adalah wanita, usia 26-35 tahun, pendidikan SMA, menikah, karyawan swasta, pendapatan Rp 1.500.000–3.000.000, frekuensi kunjungan >5 kali, dan memakai fasilitas BPJS. Analisa jalur menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan. Kualitas layanan berpengaruh paling besar terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pasien yang disebabkan oleh semakin baiknya kualitas layanan maka dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan, Loyalitas, BPJS

PENDAHULUAN

Kesehatan termasuk kebutuhan pokok bagi masyarakat. Peningkatan status sosial masyarakat mempengaruhi tingginya harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Bagi penyedia jasa kesehatan, untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik tidaklah mudah. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan secara langsung dirasakan oleh pasien sehingga bila terdapat kelalaian dalam pelaksanaannya dapat timbul keluhan pasien dan berdampak buruk bagi penyedia jasa kesehatan (Tjiptono, 2010).

RSP adalah salah satu dari beberapa rumah sakit swasta yang terletak di Jember. RSP memiliki 3 pelayanan yang terdiri dari layanan rawat jalan, rawat inap, dan layanan gawat darurat. Layanan rawat jalan terdiri dari poli umum, poli gigi, poli akupunktur, poli tumbuh kembang, poli gizi dan poli spesialis. Sejak tahun 2014, RSP mulai melayani pasien BPJS. Jumlah pasien BPJS diunit rawat jalan tiap tahun semakin meningkat. Data kunjungan pasien BPJS rawat jalan tahun 2015 sebanyak 600 pasien/ bulan. Pada tahun 2017, mengalami peningkatan kunjungan sebanyak 4462 pasien/ bulan. Dengan adanya peningkatan jumlah pasien BPJS yang dilayani, RSP diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan. Langkah peningkatan mutu layanan dan fasilitas sarana-prasarana selalu diupayakan untuk memberikan

kepuasan layanan kepada masyarakat. Pada saat ini pengguna jasa pelayanan kesehatan yang memakai BPJS tidak hanya melihat hasil akhirnya yang berupa kesembuhan, tetapi mereka juga menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama pelayanan perawatan.

Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Menurut Kotler (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Rahmawati, 2013). Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan. Persepsi/kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Pelanggan tidak puas apabila kinerja/ produk berada di bawah harapan. Pelanggan merasa puas atau senang apabila kinerja/produk dapat melebihi harapan (Suryaningrat, 2016).

Pengertian pelanggan yang loyal menurut Griffin (2003) adalah *A loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product and service lines, refers others and demonstrates an immunity to the pull of the*

competition. Hal ini berarti bahwa ciri-ciri pelanggan yang loyal adalah mereka akan secara berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain, dan ikut mempromosikan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat karena menggunakan produk atau jasa dari perusahaan itu.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan khususnya rumah sakit harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan, dan komitmen yang baik untuk pelanggan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan di era BPJS ini. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan dan loyalitas pasien BPJS di unit rawat jalan RSP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian *explanatory quantitative*. Tipe penelitian adalah analitik observasional dengan design *cross-sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Rawat Jalan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di bulan Juni 2018. Sampel penelitian sebanyak 96 orang dengan tehnik *total sampling*. *Variabel independent* pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan. *Variabel dependent* adalah kepuasan dan loyalitas pelanggan. Instrumen penelitian dalam bentuk kuisioner menggunakan skala *Likert* untuk mengukur jawaban responden, berkisar dari 1 – 5, yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Metode yang digunakan dalam analisis data yaitu *path analysis*.

HASIL PENELITIAN

Hasil

Gambaran Karakteristik Responden

Responden terbanyak berjenis kelamin wanita (69,8%), berusia 26-35 tahun (36,5%), pendidikan SMA/Sederajat (43,8%), sudah menikah (84,4%), bekerja sebagai karyawan swasta (32,3%) dengan pendapatan 1.500.000 – 3.000.000 (49,0%), frekuensi kunjungan ke rumah sakit > 5 kali (39,6%), dan kelas keperawatan BPJS yaitu kelas 2 (45,8%). Karakteristik responden disajikan pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden		Jumlah	Persentase
JenisKelamin	Pria	29	30.2%
	Wanita	67	69.8%
Usia	17 – 25 tahun	19	19.8%
	26 – 35 tahun	35	36.5%
	36 – 45 tahun	16	16.7%
	46 – 55 tahun	8	8.3%
	> 55 tahun	18	18.8%
Pendidikan	SMA/Sederajat	42	43.8%

	Akademi/Diploma	17	17.7%
	Sarjana (S1)	36	37.5%
	Magister (S2)	1	1.0%
	Doktor (S3)	0	0.0%
Status Pernikahan	Menikah	81	84.4%
	Lajang	15	15.6%
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	8	8.3%
	Karyawan Swasta	31	32.3%
	Wiraswasta	18	18.8%
	PNS	10	10.4%
	TNI/POLRI	0	0.0%
	Lainnya	29	30.2%
Karakteristik responden		Jumlah	Persentase
Pendapatan per Bulan	< 1.500.000	30	31.3%
	1.500.000 – 3.000.000	47	49.0%
	> 3.000.000	19	19.8%
Frekuensi Kunjungan	Pertama kali	24	25.0%
	2 kali	17	17.7%
	3 kali	13	13.5%
	4 kali	3	3.1 %
	5 kali	1	1.0 %
	>5 kali	38	39.6 %
	Kelas Keperawatan BPJS	Kelas 1	32
Kelas 2		44	45.8 %
Kelas 3		20	20.8 %

Sumber data : Hasil Proses Data Primer, 2018

Hasil Analisis Data

Hasil *path analysis* ditunjukkan pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Pengaruh Langsung Variabel Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien

<i>Variabel Independent</i>	<i>Variabel Dependent</i>	<i>Coefficient</i>	<i>T Statistics</i>	<i>Prob.</i>	<i>Keterangan</i>
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	0.747	10.908	0.000	Signifikan
Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien	0.186	1.673	0.098	Tidak Signifikan
Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0.552	4.967	0.000	Signifikan

Sumber : Hasil Proses Data Primer, 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menghasilkan probabilitas sebesar 0.000 dan koefisien sebesar 0.747. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien menghasilkan probabilitas sebesar 0.098 dan koefisien sebesar 0.186. Hal ini menunjukkan kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan semakin baik dapat meningkatkan loyalitas pasien. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien menghasilkan probabilitas sebesar 0.000 dan koefisien sebesar 0.552. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan dan positif kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, semakin tinggi kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Tabel 3. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

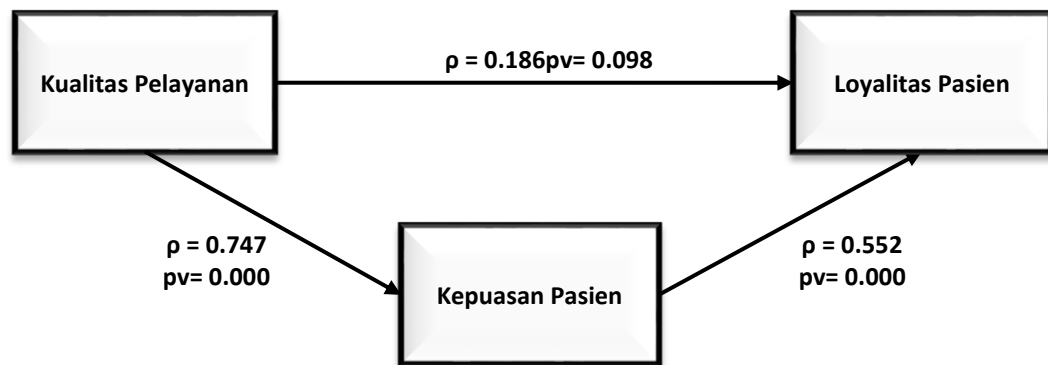
<i>Variabel Independent</i>	<i>Mediasi</i>	<i>Variabel Dependent</i>	<i>Direct Coef.</i>	<i>Indirect Coef.</i>	<i>Total Coef.</i>
Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien	0.747		0.747
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0.186	0.412	0.598
Kepuasan Pasien		Loyalitas Pasien	0.552		0.552

Sumber : Hasil Proses Data Primer, 2018

Tabel 3 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menghasilkan pengujian yang dinyatakan berpengaruh signifikan. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien juga menghasilkan pengaruh signifikan. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar

0.412. Semakin tinggi kepuasan pasien yang disebabkan oleh semakin baiknya kualitas pelayanan maka meningkatkan loyalitas pasien. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pasien adalah variabel kualitas pelayanan dengan total efek sebesar 0.598.

Analisis path menghasilkan diagram jalur sebagai berikut



Gambar 1. Diagram Jalur

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden didominasi oleh jenis kelamin wanita dan menikah. Wanita memiliki peran yang lebih penting dalam pemasaran dibandingkan dengan pria. Kertajaya (2014) mengatakan bahwa *youth*, *women*, dan *netizen* memegang peran strategis dalam pengambilan keputusan. Disampaikan pula oleh Indriani dan Magnadi (2011) bahwa wanita memegang kendali rumah tangga sebesar 80%, melakukan pembelian produk/jasa kepada suami sebesar 48%, orang tua sebesar 48%, untuk anak-anak sebesar 35%, untuk

saudara laki-laki dan perempuan sebesar 20%. Menurut Gehrt dan Pinto (1993), wanita yang menikah juga dapat berperan sebagai pemberi pengaruh (*influence*) dan pembuat keputusan (*decides*) dalam pembelian suatu produk/jasa menggunakan pelayanan kesehatan dibandingkan pria. Wanita lebih sering mengambil keputusan untuk menggunakan pelayanan kesehatan dalam keluarga.

Responden sebagian besar berusia 26-35 tahun, merupakan usia produktif dengan beban kerja yang tinggi. Gerht dan Pinto (1993) mengatakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan untuk

pelayanan preventif dimulai pada usia menengah hingga dewasa akhir. Kelompok usia ini juga termasuk dalam kelompok *youth* yang juga memegang peranan strategis dalam pemasaran (Kartajaya, 2014).

Responden pada penelitian ini sebagian besar berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) yang termasuk dalam kelompok pendidikan tingkat menengah. Tingkat pendidikan menengah membuat seseorang mempunyai pemahaman yang cukup dalam membuat keputusan. Rondonuwu (2013) menyebutkan bahwa keputusan penggunaan produk/jasa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan berpengaruh dalam keputusan menggunakan layanan kesehatan (Shayo, 2012).

Responden sebagian besar memiliki penghasilan Rp 1.500.000-Rp. 3.000.000 setiap bulan yang termasuk dalam kelompok ekonomi menengah keatas. Kelompok ekonomi menengah keatas dalam pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor pendapatan. Masyarakat dengan faktor sosioekonomi baik mempunyai peluang lebih besar mempengaruhi keputusan pencarian layanan kesehatan 3 sampai 4 kali untuk melakukan pencarian pengobatan dibandingkan dengan masyarakat dengan faktor sosioekonomi kurang (Gaol, 2013). Hal ini didukung pula dengan karakteristik responden mengenai kelas perawatan terbanyak yaitu kelas 2, menunjukkan kemampuan iur biaya dari responden yang cukup baik.

Responden penelitian terbanyak adalah pasien dengan frekuensi kunjungan > 5 kali dalam

menggunakan layanan rawat jalan di RSP. Ciri-ciri pelanggan yang loyal adalah mereka akan secara berulang-ulang membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama, tetap menggunakan produk atau jasa walaupun ada tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain, dan ikut mempromosikan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat karena menggunakan produk atau jasa dari perusahaan itu (Griffin, 2002).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dan sebaliknya. Hipotesis pertama dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Sawitri, (2013) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang baik dan prima dapat membentuk kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. Secara kualitas RSP memberikan kemudahan kepada pasien mulai dari prosedur

administrasi dan pelayanan yang mudah, pasien dapat melakukan pendaftaran via online untuk mendapatkan pelayanan tanpa antri di RS. Kualitas tenaga kesehatan yang handal baik dokter maupun perawat, RSP memiliki tenaga dokter spesialis 30 orang dan dokter umum sebanyak 10 orang dalam pemberian pelayanan serta infrastruktur yang nyaman. RSP juga mengadakan survei kepuasan pasien setiap bulan dan rata-rata hasilnya adalah 95%. Hal ini dilakukan bertujuan meningkatkan kualitas layanan di RSP dan selalu berorientasi pada kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Kartikasari (2014) yang menyatakan kualitas layanan secara signifikan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hal ini mempunyai arti semakin baik kualitas layanan RSP maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian di RSP menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Harapannya semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula loyalitas pasien. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sawitri (2013) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien. RSP berusaha untuk mempertahankan kualitas pelayanan

dengan selalu memberikan pelayanan prima kepada pasien. RSP tidak hanya melengkapi sarana dan prasarana tapi juga menyiapkan tenaga medis yang berkompeten di bidangnya agar pasien yang datang ke RS mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sehingga pasien menjadi loyal pada RS.

RSP juga mempunyai supervisor yang mempunyai peran memastikan pelayanan lancar. Bila terjadi komplain dari pasien, maka supervisor membantu menyelesaikan masalah tersebut. Keramahan tenaga medis juga menjadi bagian yang mempengaruhi loyalitas pasien pada RSP. Pernyataan diatas didukung oleh penelitian Ketut (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung dan partial terhadap loyalitas pasien. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan secara tidak langsung akan mendorong pelanggan menjadi loyal. Banyak manfaat yang diperoleh rumah sakit ketika mempunyai pelanggan yang loyal, yaitu menjamin kelangsungan hidup perusahaan dan terjadi peningkatan citra perusahaan dimata masyarakat luas.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel kepuasan pasien memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sachro (2013) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memberikan dampak

positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Pelanggan merasa puas maka dipastikan mereka juga akan memiliki loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yulianto (2014) menyatakan bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap atribut kepuasan yang terdiri dari penanganan keluhan, sesuai dengan harapan dan kewajaran harga makin tinggi maka loyalitas pasien juga makin tinggi. Hasil kuesioner menunjukkan tingkat loyalitas pasien di RSP tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih melakukan pelayanan lebih dari 5 kali.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan pasien yang disebabkan oleh semakin baiknya kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahmawati (2013) menyatakan semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dan sebaliknya. Pada penelitian yang dilakukan Fitriani (2014) menyatakan kualitas pelayanan yang

semakin meningkat dan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Hilman dalam Putra (2017) mendukung bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Hal ini bisa dilihat dari hasil kuesioner penelitian yang menunjukkan pasien rawat jalan sudah berobat ke RSP lebih dari 5 kali. Manajemen rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan sehingga pasien rawat jalan merasa puas dan loyal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien. Adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input kepada manajemen Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan sehingga tercapai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Manajemen rumah sakit diharapkan untuk memluas pemasaran dan membuat inovasi di bidang pelayanan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*; 17(2), hal. 114–126.
- Fitriani, S. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi,” *PSMRS UMS*
- Gaol TL. 2013. Pengaruh Faktor Sosiodemografi, Sosioekonomi dan Kebutuhan terhadap Perilaku Masyarakat dalam Pencarian Pengobatan di Kecamatan Medan Kota Tahun 2013. [Tesis]. Universitas Sumatera Utara, Medan
- Gehrt, KC & Pinto, MB.1993. *Assessing the Viability of Situationally Driven Segmentation Opportunities in The Health Care Market. Journal of Healthcare Management.* vol. 38, no.2
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*, McGraw Hill, Kentucky.
- Indriani, F., dan Magnadi, R. H. 2011. Strategi Pemasaran Kolaboratif Sebagai Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Kartajaya, H &Setiawan, I. 2014. *WOW Marketing*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kartikasari D, Dewanto A, Rochman F. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Administrasi Manajemen*, ISSN1693 5241;12(3):454–63.
- Ketut Gunawan dan S. Pantja Djati. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali), *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*; 13(1), hal. 32–39. doi: 10.9744/jmk.13.1.32-39.
- Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. EDC
- Putra, H. A. 2017. *Diponegoro Journal Of Social And Political Science*, Tahun 2017, Hal 1-8 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>,” *Journal of Social and Political*; hal. 1–8.
- Rahmawati Dewi R. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *PSMM UMS*
- Rondonuwu M. 2013. Tingkat Pendidikan, Motivasi dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Penggunaan Produk Nasabah Priority Banking Bank, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*; 1(3): 257-264.

Pengaruh Kualitas Layanan.....
Dian Suminar Pertiwi, Peni Mujinastiti, dkk

- Sachro. S.R.P. 2013. *The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia. IOSR Journal of Business and Management (IOSR JBM); Vol. 12, Issue I (Jul-Aug 2013). PP 33- 38.*
- Sawitri, Ni Putu, Ni Nyoman Kerti Yasa dan Abdulah Jawas. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan.*; Vol. 7, No. 1, Februari.
- Shayo EH, Norheim OF, Mboera LEG, et al. 2012. *Challenges to Fair Decision-Making Processes in the Context of Health Care Services: A Qualitative Assessment from Tanzania*. *International Journal for Equity in Health*; 11(1): 1-12.
- Suryaningrat, B. 2016. "Bangkitkan Label Lokal, Memenuhi Hasrat Menjadi beda", *Jurnal Retas, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*; Vol.7
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yulianto. Edy, Kumadji. Srikandi, Elrado. Molden. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, kepercayaan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Malang) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 15 No. 2. Oktober 2014. Administrasibisnis. studentjournal.ub.ac.id*