

## ARTIKEL

---

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PELANGGAN

(Survey Pada Pasien di Rumah Sakit  
Gigi dan Mulut Maranatha Kota Bandung)

**Billy Dwitra Krisandy .M**  
**NPM : 228.020.108**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2025**

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2025. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien di RSGM Maranatha tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

**ABSTRACT**

*Based on data on the number of patient visits at Maranatha Dental and Oral Hospital, there has been a downward trend. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of service quality on patient satisfaction and its implications for patient loyalty at Maranatha Dental and Oral Hospital in Bandung. The research method used is descriptive and verificative analysis. Data collection was conducted using questionnaires, with consecutive sampling used to select 100 patients as respondents. Field data collection was carried out in 2025. The data analysis technique used Path Analysis. The results showed that, in general, patients' perceptions of service quality, patient satisfaction, and patient loyalty at Maranatha Dental and Oral Hospital were not good. Service quality affects patient satisfaction both partially and simultaneously. Patient satisfaction affects patient loyalty, and service quality affects patient loyalty through patient satisfaction. Improvements are needed in terms of service time to minimize patient waiting time. Maranatha Dental Hospital must respond quickly to patient complaints or grievances to avoid causing patient anger. To handle patient complaints quickly, Maranatha Dental Hospital can establish a customer care program.*

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

## **RINGKESAN**

Dumasar kana data, jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Gigi Maranatha condong turun. Panilitian ieu ngagaduhan tujuan pikeun nganalisis, meunteun, sareng nangtukeun pangaruh kualitas layanan kana kapuasan sareng implikasina kana loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi Maranatha di Bandung. Méthode panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo angkét, téknik sampling nganggo sampling consecutive sareng responden anu dicandak 100 pasien. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, persepsi pasien di Rumah Sakit Gigi Maranatha ngeunaan kualitas layanan, kapuasan pasien, sareng loyalitas pasien henteu saé. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien sacara parsial sareng simultan. Kapuasan pasien mangaruhan loyalitas pasien, sareng kualitas layanan mangaruhan loyalitas pasien ngalangkungan kapuasan pasien. Perlu aya perbaikan dina hal waktos layanan pikeun ngaminimalkeun waktos ngantosan pasien. Rumah Sakit Gigi Maranatha kedah ngalaksanakeun pamulihan layanan pikeun keluhan pasien atanapi keluhan gancang-gancang, supados henteu nyababkeun amarah ti pasien, pikeun nanganan keluhan pasien gancang-gancang Rumah Sakit Gigi Maranatha tiasa ngabentuk program perawatan palangan.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman, yang semakin maju menyebabkan kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Seseorang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari tidak dapat berjalan dengan baik. Meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital. oleh karena itu hal-hal yang menyangkut pembangunan kesehatan perlu ditingkatkan diantaranya melalui sarana kesehatan baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, serta dari segi keterjangkauan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmto, 2019).

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat (Perpres No.71 Tahun 2022). Fasilitas kesehatan merupakan salah satu fasilitas publik dihadirkan oleh pemerintah yang berhubungan dengan kesehatan. Faskes terbagi menjadi faskes tingkat 1,2, dan 3 dengan fungsi dan kategori yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Istilah fasilitas kesehatan atau faskes tingkat 1,2, dan 3 dapat diartikan sebagai jenis tingkatan pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Menurut laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ([BPJS Kesehatan](#)), jumlah fasilitas kesehatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tersebar di seluruh Indonesia sebanyak 27.659 unit hingga tahun 2024. Rumah sakit merupakan jenis fasilitas kesehatan terbanyak keempat pada periode tersebut. Jumlahnya sebanyak 2.636 unit atau mencapai 9,40% dari total fasilitas kesehatan tahun 2023. Berdasarkan data kunjungan pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha selama tiga tahun yaitu 2022 sampai dengan 2024 menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan pasien berkisar 5592 pasien tiap bulannya serta persentase jumlah kunjungan selama tiga tahun yaitu 89.44%. Belum mencapainya target pasien merupakan menjadi tantangan bagi pengelola Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha karena diperlukan usaha yang lebih untuk memperoleh loyalitas dan kepercayaan dari pasien. Kemudian kunjungan pasien Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha masih didominasi oleh pasien baru, bukan dari pasien lama. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha harus memiliki kualitas pelayanan yang unggul sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini pun akan berefek pada peningkatan pertumbuhan dan keuntungan rumah sakit.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh perusahaan tentunya harus berkualitas, Wyckof dalam Tjiptono (2020:59) menyatakan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada

perusahaan jasa, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien dari suatu rumah sakit sangatlah penting, yang mana harapan pasien akan dibentuk oleh pelayanan yang diberikan sebelumnya dan kualitas pelayanan tersebut akan sangat berdampak terhadap kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka mereka akan melakukan pemanfaatan jasa pelayanan rumah sakit yang berulang-ulang. Disamping itu mereka cenderung untuk melakukan *word of mouth communication* kepada relasi-relasi terdekatnya agar mereka melakukan hal yang sama seperti dirinya, yakni memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien menurut Hall dan Dorman dalam Pohan (2020:104) dipengaruhi oleh banyak faktor (konsep multi dimensi). Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik sosio-demografis pasien yang merupakan ciri-ciri atau kekhasan yang membedakan seseorang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Penelitian kepuasan perawatan primer di Amerika didapatkan hasil, bahwa selain kontinuitas perawatan juga terdapat faktor kepuasan lain yaitu demografis dan sosial ekonomi (Fan et al., 2019). Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2019).

Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktik di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2018: Fornell dkk. 2019:208). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk. Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Haemoon et, al (2021) menjelaskan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan terhadap perusahaan. Menurut Oh (2021) menjelaskan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan berbanding secara asimetris terhadap kepuasan yang akan meningkat. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk secara asimetris menurunkan kepuasan terhadap perusahaan. Cooper (2019:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya

pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman. Hasil penelitian Ritna (2016:149) serta Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain atau pelanggan tidak loyal.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumukkan permasalahan-pemasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sebelumnya dikemukakan, maka terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Prosedur penerimaan dirasakan berbelit-belit.
2. Fasilitas pendukung kurang memadai.
3. Dokter kurang terampil dalam bekerja.
4. Adanya keluhan kurang ramah pada bagian pendaftaran.
5. Adanya keluhan kurang ramah pada perawat yang dinilai tidak ramah
6. Tingkat kepuasaan pasien dinilai masih kurang.
7. Tingkat loyalitas pasien terhadap RSGM Maranatha yang masih cukup rendah.
8. Kurangnya pasien untuk kembali ke RSGM Maranatha jika membutuhkan pelayanan kesehatan gigi
9. Belum semua pasien akan merekomendasikan RSGM Maranatha ke kerabat.

#### **Rumusan Masalah**

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
3. Bagaimana loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

## **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui:

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
3. Loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha.

## **Manfaat Penelitian**

Berikut akan diuraikan mengenai manfaat penelitian secara teoritis dan manfaat penelitian secara praktis, yaitu sebagai berikut:

### **Manfaat Teoritis**

Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

### **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di fasilitas kesehatan rumah sakit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien khususnya di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha, dan rumah sakit pada umumnya.

## **II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Penyedia layanan kesehatan tidak mudah untuk dapat memberikan pelayanan dan kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan langsung dirasakan oleh pasien sehingga jika ada sedikit kelalaian dalam menangani pasien maka dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia layanan kesehatan itu sendiri. Tingkat kepuasan penerima layanan dapat diukur dari keberhasilan penyedia layanan kesehatan. Kepuasan penerima layanan dicapai jika penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasaan pasien tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan perawatan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan menjaga kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan professional (Afrioza & Baidillah, 2021;170). Berbagai karakteristik pasien yang akan menggunakan jasa layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus senantiasa siap dalam melayanani dan merawat pasien serta dapat memberikan respons yang baik terhadap keinginan dan tuntutan para pasien. Setiap pasien menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani, dan ingin memperoleh kedudukan yang sama di masyarakat (Selvi Mayang Sari, 2021).

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (*encounter*) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas pelayanan sepanjang waktu. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan erat. Hal ini menyirat bahwa meningkatnya kepuasan pelanggan cenderung diikuti pula dengan meningkatnya persepsi positif terhadap kualitas layanan, dan sebaliknya (Tjiptono & Diana, 2018;140). Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* dapat berupa hasil produk atau jasanya yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan produk yang berkualitas adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh produk yang berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan produk atau jasa. Jika pelanggan mengatakan harga yang murah adalah *value* maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh harga yang kompetitif (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;149).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

Menurut Institute Of Medicine (IOM) yang dikutip dalam Allen-Duck, et al (2017) kualitas pelayanan kesehatan adalah sejauh mana pelayanan kesehatan untuk individu dan populasi dapat meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan professional saat ini.

Loyalitas pasien memiliki peranan yang sangat penting bagi rumah sakit. Loyalitas sebagai pola pikir pasien memegang sikap menguntungkan bagi rumah sakit, berkomitmen untuk datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli

atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler et al., 2016;155).

Tercapainya sebuah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang maksimal maka sebuah perusahaan akan dapat mencapai loyalitas pelanggan. Perusahaan akan memperoleh banyak manfaat dari kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan akan tinggi pula. Kualitas perawatan kesehatan terkait dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas perawatan kesehatan dan dianggap sebagai hasil dari layanan kesehatan (Karaca dan Durna, 2019;535). Kepuasan pasien itu sendiri dipengaruhi oleh sikap petugas kesehatan terhadap pasien, kemampuan untuk memberikan perhatian sesegera mungkin, waktu tunggu, dan kemampuan untuk menyampaikan informasi (Wong et al., 2017).

Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;150).

### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien**

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 (Kotler et al., 2016;200). Kepuasan pelanggan telah tercapai maka perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan yang baru. Dengan tercapainya sebuah kepuasan pelanggan maka pelanggan tersebut dengan sendirinya akan mempunyai kesan yang baik terhadap produk tersebut dan akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut menggunakan produk tersebut sehingga akan menguntungkan bagi perusahaan (Ritna Rahmawati Dewi, 2016;150).

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik maka semakin tinggi kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin tinggi loyalitas pasien (Selvi Mayang Sari, 2021;64).

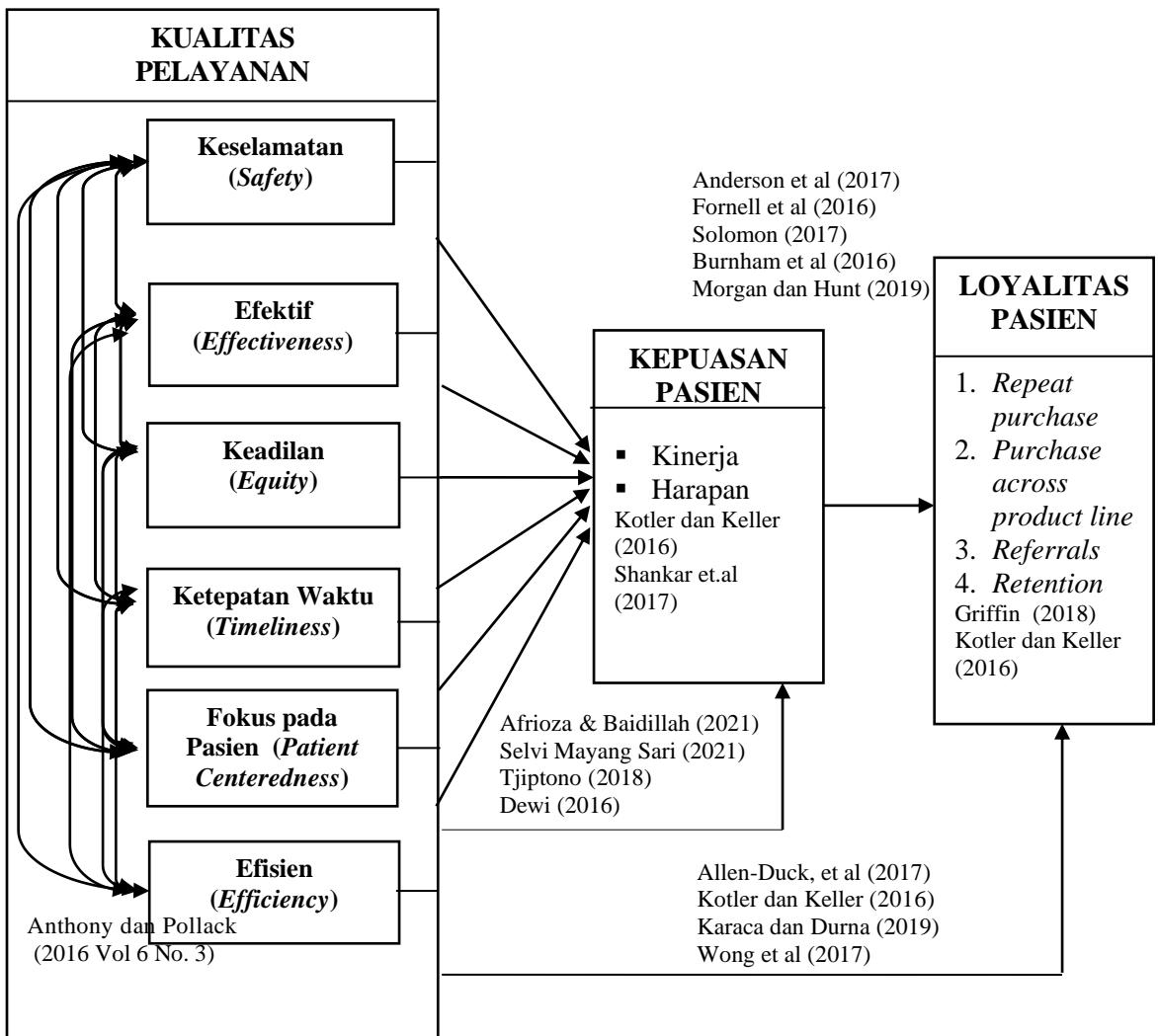
Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktik di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2017: Fornell dkk. 2016). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk

membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 2017). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2017).

Bentuk dari komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas, dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas (Zeithaml, dkk., 2018). Faktor terakhir dari efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2016), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain. Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Struart, 2018). Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan pelanggan juga menghasilkan suatu referal atau getok tular yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan besedia membayar lebih banyak atas manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap peningkatan harga.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Paradigma Penelitian**

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2017:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau

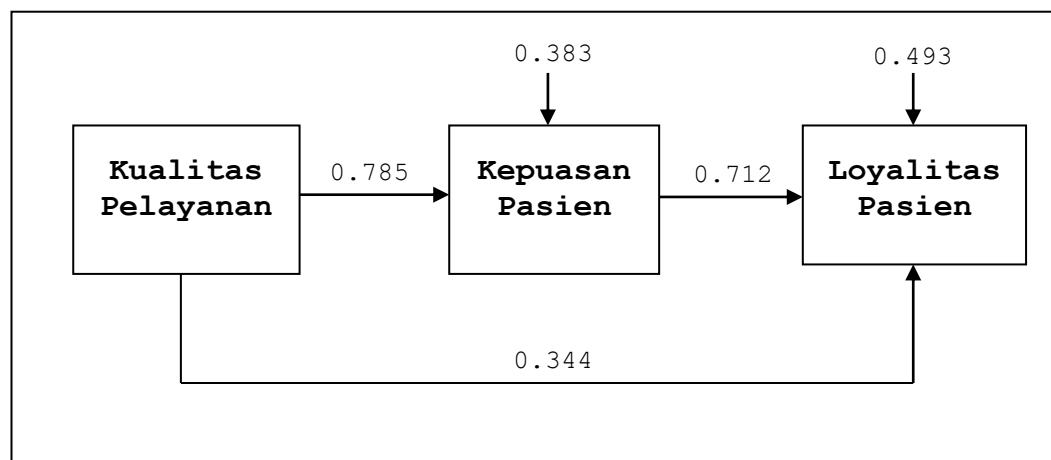
lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap variabel antara yaitu kepuasan pasien kepada *dependent variable*, yaitu loyalitas pasien. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Klinik X. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2018:161) dan Malhorta (2018: 81).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien**

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien Klinik X dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2**  
**Koefisien Jalur X terhadap Y dan Z**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Maranatha. Kelima sub variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien.

Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien diikuti dengan sub variabel bukti langsung (*tangible*), sub variabel empati (*emphaty*), sub variabel kehandalan (*reliability*), dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Colgate dan Danaher bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan secara asimetris, di mana pelayanan yang buruk menimbulkan akibat yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Hal ini sejalan pula dengan penelitian sebelumnya oleh Oh (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap tercapainya kepuasan pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan bukanlah hal mudah, sering terjadinya kesenjangan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan atau perusahaan.

Dalam konteks kesehatan kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada seluruh pasien dengan sebaik-baiknya. Pelayanan menjadi salah satu aspek penting bagi penyelenggara jasa kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pasien di RSGM Maranatha dirasakan cukup mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya.. Hasil penelitian Oliver (2018) menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2019), Vandaliza (2019), Wiyono dan Wahyudin, Manulang (2019) dan Akbar dan Parvez (2018) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan memiliki dampak positif bagi kepuasan pasien.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019) bahwa sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasaan pelanggan, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2019:155) mendasarkan pada penelitian yang dilakukan berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan titik kulminasi dari upaya melakukan perbaikan dari suatu entitas bisnis. Salah satu faktor penting yang dapat menjadi ukuran keberhasilan dari suatu entitas bisnis dalam upayanya untuk tetap berada di dalam industri adalah kemampuan dari entitas bisnis tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Best, 2019:11). Sedangkan Kaplan (2019:72) menyatakan ada tiga kategori dalam atribut pelayanan yang berkontribusi secara langsung pada pembangunan nilai, masing-masing yaitu (1). Atribut produk dan pelayanan yang berkaitan dengan fungsi, kualitas, harga serta waktu; (2). Hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan kenyamanan, advokasi pribadi, dan daya tanggap serta (3). Ciria dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSGM Maranatha. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap RSGM Maranatha juga semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya bahwa semakin rendah kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan jasa kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap RSGM juga semakin rendah.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Selnes (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi RSGM Maranatha. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan RSGM, akan menciptakan penilaian bahwa RSGM telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktik di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama, banyak peneliti setuju bahwa konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 2019; Fornell dkk. 2019). Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 2018). Kedua, kepuasan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth communication*) yang bersifat positif (Solomon, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2020). Apabila konsumen merasa puas dengan layanan RSGM maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa RSGM tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada RSGM tersebut di masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di RSGM tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2019) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Suryana dan Muliasari (2019) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Setiawan (2018), bahwa instrumen hambatan pindah yang utama di RSGM diantaranya : senioritas dokter, hubungan interpersonal pasien dengan dokter, keramahtamahan dokter, sudah adanya catatan medis sebelumnya, serta kemudahan dalam pembayaran terutama karena adanya kerjasama dengan perusahaan atau asuransi. Hasil analisis ini juga diperkuat oleh studi yang dilakukan Keaveney (2019), yang mengemukakan bahwa hambatan pindah sebagai faktor yang menentukan ada dan tidaknya perilaku pindah dari pelanggan. Kemudian Keaveney juga menyatakan, apabila hambatan pindah pada perusahaan jasa tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan rendah. Kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang akan menyebabkan komitmen dalam hubungan bisnis (Burnham et al., 2018), dengan demikian hal ini akan mempengaruhi pelanggan untuk

melakukan pembelian berulang (Morgan dan Hunt, 2019). Memang, dampak kepuasan pada komitmen dan retensi bervariasi dalam hubungannya dengan industri, produk atau jasa, lingkungan, dan lain-lain.

Kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat berkorelasi (Athanassopoulos et al., 2018; Hallowell, 2019; Silvestro dan Cross, 2018) dengan membentuk dua konstruksi yang berbeda (Oliver, 2018). Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan merupakan dasar yang bagus untuk kesetiaan (Bloemer et al., 2018), meskipun tidak menjamin itu, karena pelanggan yang puas kemungkinan akan beralih kepada perusahaan lain (Nordman, 2020), salah satu alasan penting untuk beralih adalah harga (Colgate dan Hedge, 2019). Oleh karena itu, perusahaan telah meluncurkan loyalitas pelanggan program yang menyediakan insentif terhadap pelanggan. Meskipun efektivitas loyalitas program telah diperiksa, penelitian telah menunjukkan bahwa mereka memiliki signifikan, dampak positif ada retensi pelanggan, pelayanan penggunaan, dan/atau bagian pembelian pelanggan (Bolton et al., 2019; Verhoef, 2018).

Beberapa peneliti sepakat bahwa adanya pelanggan yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas pelanggan (Silvestro and Struart, 2018). Para pelanggan yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan membeli kembali jika mereka memiliki kesempatan untuk membeli. Kedua, kepuasan pelanggan juga menghasilkan suatu referal atau getok tular yang positif. Ketiga, para pelanggan yang puas akan besedia membayar lebih banyak atas manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap peningkatan harga. (Fornell et al., 2019:17).

Menurut Jones dan Sasser (2019:745) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan. Jika hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan

## V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu ketepatan waktu pelayanan dan ketanggapan dalam menangani keluhan pasien.
2. Kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Ketidakpuasan pasien terlihat pada dokter kurang bisa memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.
3. Loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha yang diukur dengan dimensi *purchase across product line*, *referrals*, dan *retention* diinterpretasikan berada pada kategori kurang loyal. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu kurang bersedia berobat

di RSGM Maranatha lagi, dan pasien jarang merekomendasikan RSGM Maranatha kepada teman dan keluarga.

4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSGM Maranatha secara parsial dan simultan. Kelima sub variabel kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien. Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien diikuti dengan sub variabel bukti langsung (*tangible*), sub variabel empati (*emphaty*), sub variabel kehandalan (*reliability*), dan terakhir adalah sub variabel jaminan (*assurance*).
5. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSGM Maranatha. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap RSGM Maranatha juga semakin meningkat.
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak RSGM Maranatha, semakin baik pula kepuasan pasien yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan loyalitas pasien di RSGM Maranatha.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis bermaksud memberikan saran sebagai suatu pertimbangan bagi pihak RSGM Maranatha yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pihak RSGM Maranatha sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, yaitu:
  - a. Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di klinik gigi. Untuk mewujudkan hal tersebut, klinik perlu menerapkan sistem manajemen yang terstruktur. Penerapan sistem janji temu atau *appointment system* sangat dianjurkan, baik secara *online* maupun *offline*, agar pasien memperoleh kepastian waktu kunjungan. Dengan sistem ini, klinik dapat mengatur jumlah pasien sesuai kapasitas, sehingga meminimalkan penumpukan dan keterlambatan pelayanan.
  - b. Untuk meningkatkan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, pihak klinik bisa melakukan pelatihan *soft skill* berupa pelatihan *service excellence* dan pelatihan kepribadian dan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa). Serta melakukan pelatihan kecepatan waktu menggunakan pengukuran waktu tertentu dengan model simulasi yang dilakukan oleh perawat agar dapat mencapai pelayanan prima secara optimal yang tidak melebihi standar *respond time*
  - c. Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatkan kedisiplinan petugas di semua unsur pelayanan agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain. Selain itu untuk lebih memperhatikan akan pentingnya waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pasien pihak RSGM Maranatha dapat melakukan beberapa hal, yaitu:
  - a. Menjadikan seluruh karyawan Klinik sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi.
  - b. Pihak RSGM Maranatha harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat Klinik bisa membentuk program *customer care*.
  - c. Mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Beberapa hal yang bisa dilakukan oleh pihak RSGM Maranatha dalam meningkatkan loyalitas pasien, yaitu:
  - a. Peningkatan kualitas pelayanan, misalnya dengan melatih petugas kesehatan, memperbaiki sarana prasarana, atau meningkatkan efisiensi proses dalam pendaftaran.
  - b. Peningkatan komunikasi dengan pasien, misalnya dengan memberikan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dimengerti mengenai pelayanan yang ditawarkan.
  - c. Sistem keluhan dan saran yang lebih efektif, mengenai pentingnya memiliki sistem keluhan dan saran yang efektif untuk mendengarkan dan menanggapi umpan balik pasien.
4. Sebaiknya RSGM Maranatha tetap menjaga kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan baik dalam fasilitas dan kebersihan.
5. Sebaiknya RSGM Maranatha tetap selalu memperhatikan kecepatan dalam menanggapi keluhan pasien baik dalam jadwal pelayanan maupun pelayanan perawatan.
6. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya loyalitas. Salah satunya adalah faktor citra merek, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T.Y. 2018. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Adhikary, M., Tiwari, P, Singh, S., Karoo, C, 2016. Study of Self-medication Practices and Its Determinant Among College Students of Delhi University North Campus, New Delhi, India. *Internasional Journal of Medical Science and Public Health*, 3(4).
- Arikunto, Suharsimi, 2015. Prosedur Penelitian, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriani. 2016. Pengaruh penerapan model praktek keperawatan profesional (MPKP) terhadap standar asuhan keperawatan dan kepuasan kerja perawat si ruang rawat inap Rumah Sakit Bhayabgkara Makassar, *Jurnal Mirai Management*, 1 (2), 1– 14.
- As'ad M. 2017. Psikologi Islam Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Liberty.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10, September: 124-135.
- Buheli, K. 2016, Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses Keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango.5(03), 1-5.
- Catania, G., and Raymond, R. 2016. The Relationship Between Age and Intrinsic and Extrinsic Motivation In Wokers In A Maltese Culture Context. *International Journal of Arts & Science*, 6(2): 31- 45.
- Cherry, Barbara and Jacob.S.R, 2015. *Contemporary Nursing: Issues, Trends and Management 6th ed.*, St Louis: elseveir.Mosby.
- Cherrington, David J, 2013, *Organizational Behavior : The Management Of Individual And Organization Performance*, USA :Allyn And Bacon, Needham Heights.
- Clark, A. E. 2014. Job satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 34(2), 189-217.
- Davis, Keith & Newstrom W John. 2014. *Human Behavior at Work : Organization Behavior* (Perilaku Dalam Organisasi) Jakarta : Erlangga, Alih bahasa : Agus Dharma.
- Desima, R. 2018. Tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat. *Jurnal Keperawatan*, 4 (1), 43–55.
- Flippo, Edwin. 2018, Manajemen Personalia, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Erlangga, Jakarta.
- Funmilola, Oyebamiji Florence, Kareem Thompson Sola, Ayeni Gabriel Olusola. 2013. Impact of Job Satisfaction dimensions on Job Performance in a small and medium Enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria.

- Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business.* Vol 4, No 11. pp. 509-521.
- Gibson, James, L; John. M. Ivancevich dan J.H. Donelly, 2015. Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses. Terj. Djoerban Wahid. Jakarta : Erlangga.
- Gomez, Faustino Cardodo. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Denpasar: Astabratra Bali bekerjasama dengan STIE Satya Dharma Singaraja.
- Guo, Yuanyuan., Chaoyou. W., and Yuqiang. F. 2014. The Moderating Effect of Organizational Leaning Culture on Individual Motivation and ERP System Assimilation at Individual Level. *Journal of Software*, 9(2): 365-373.
- Ivancevich, John M., Robert Konopaske, Michael T. Matteson. 2014. Perilaku dan Manajemen Organisasi. Jil. 1. Jakarta: Erlangga.
- Khan et. al.2016. Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institution of Pakistan. *African Journal of Business Management*, Vol. 6 (7), 2697-2705.
- Kim, Hsiu Fen. 2016, Effects Of Extrinsic And Intrinsic Motivation On Employee Knowledge Sharing Intentions, *Journal of information science*, Vol. 33 (2). Pp. 135 - 149
- Koesmono, Teman. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Katholik Widya Mandala*, Surabaya.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Kumar, Ramesh, Charles Ramendran & Peter Yacob. 2018. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit the Organizational Culture and The Important of Their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 2, No. 5, May 2018, pp.9-42.
- Luthans, Fred. 2016. Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2016. Manajemen Sumber Daya Manuasia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Yogyakarta : BPFE
- Marwansyah dan Mukaram, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi Aksara.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson, 2018. *Human Resource Management 10<sup>th</sup> Edition*, Penterjemah Dian Angelica, Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyono, M.H., Hamzah, A & Abdullah, A.Z. 2014. Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di rumah sakit dirumah sakit tingkat III

- 16.16.06.01 Ambon. Jurnal AKK, Vol. 2 No. 1. Dipublikasikan. FKM, Unhas, Makassar.
- Muzakir, Amir. 2019. Pengaruh Penerapan Merit System Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Banda Aceh: <https://id.123dok.com>.
- Ndraha, Taliziduhu. 2017. Budaya Organisasi. Jakarta : Rineke Cipta.
- Nursalam. 2017. Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktik. Jakarta : Salemba Medika.
- Oluseyi, A. Shadare & Ayo, T. Hammed. 2018. Influence of Work Motivation , Leadership Effectiveness and Time Management on Employee's Performance in Some Selected Industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. 16, 8-14.
- Patnaik, B. Ali, A. 2015. Influence of Organizational Climate and Organizational Culture on Managerial Effectiveness: An Inquisitive Study. *The Carrington Rand Journal of Social Sciences*, Vol. 1, No. 2, June 2014,, pp. 1-20.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Perawat.