

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS (Suatu Survey Pada Pasien Klinik Gigi Zesty di Kuningan)

**Zesty Amrin
NIM : 238020057**



**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 pada loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty. 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 Klinik Gigi Zesty 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. Perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Based on data, the number of patient visits at Zency Dental Clinic tends to decline. This study aims to analyze, examine, and determine the effect of service quality on satisfaction and its implications on patient loyalty at Zency Dental Clinic. The research method used is descriptive and verificative analysis. Data collection was carried out using questionnaires, with consecutive sampling used to select 100 patients as respondents. Data collection in the field was carried out in 2025. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study show that, in general, patients' perceptions of service quality, patient satisfaction, and patient loyalty at Zency Dental Clinic are 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. Zency Dental Clinic must address patient complaints or grievances promptly to avoid causing patient dissatisfaction. To handle patient complaints quickly, the clinic can establish a customer care program.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

RINGKESAN

Dumasar kana data, jumlah kunjungan pasien ka Klinik Gigi Zesty cenderung ngurangan. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nganalisis, nalungtik, jeung nangtukeun pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan sarta implikasina kana kasatiaan pasien di Klinik Gigi Zesty. Metode panalungtikan anu digunakeun nya éta deskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling kalawan réspodén dicokot tina 100 penderita. Ngumpulkeun data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien di Klinik Gigi Zesty geunaan kualitas palayanan, kapuasan pasien, sareng kasatiaan pasien henteu saé. Kualitas palayanan mangaruhan kapuasan pasien sawaréh sareng sakaligus. Kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien, sareng kualitas palayanan mangaruhan kasatiaan pasien ngalangkungan kapuasan pasien. Perlu aya perbaikan dina hal waktos jasa pikeun ngaminimalkeun waktos ngantosan pasien. Klinik Gigi Zesty kedah ngalaksanakeun pamulihan jasa pikeun keluhan atanapi keluhan pasien sacara gancang, supados henteu nimbulkeun amarah pasien. Pikeun nanganan keluhan pasien gancang, Klinik tiasa ngabentuk program perawatan palanggan..

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan harus dimiliki dan dikejar oleh setiap orang karena kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia. Kesehatan adalah kebutuhan dasar setiap orang yang memungkinkan setiap orang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Kesehatan adalah salah satu penentu kualitas sumber daya manusia. Kesehatan bukanlah kondisi statis yang bukan sesuatu yang merupakan dikotomi yang sehat dan sakit, tetapi dinamis, progresif dan kontinum.

Paradigma pembangunan baru dalam rangka pembangunan bangsa, tiga sektor penting yang harus mendapat perhatian pemerintah secara seimbang adalah sektor pendidikan, sektor kesehatan dan sektor ekonomi. Untuk meningkatkan peran sektor kesehatan dalam pembangunan bangsa, perlu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama layanan preventif dan promotif, tanpa meninggalkan layanan kuratif dan rehabilitatif.

Klinik pratama adalah klinik yang menyelenggarakan layanan medis dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh dokter umum. Berdasarkan izin, klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha atau perorangan. Bentuk layanan klinik dapat berupa rawat jalan, rawat inap, *One day care*, *Homecare* dan layanan 24 jam dalam 7 hari. Perlu ditegaskan kembali bahwa klinik pertama yang menyelenggarakan rawat inap, harus memiliki izin berupa badan usaha. Mengenai kepemilikan klinik, dapat dimiliki secara individual atau badan usaha. Untuk klinik yang melakukan rawat inap, klinik harus menyediakan berbagai fasilitas yang meliputi, ruang rawat inap yang memenuhi persyaratan minimal 5 tempat tidur, maksimal 10 tempat tidur, dengan masa tinggal maksimal 5 hari, untuk tenaga medis dan keperawatan sesuai dengan jumlah dan kualifikasi, terdapat dapur gizi dan layanan laboratorium klinik primer. Peraturan mengenai klinik yang diatur oleh pemerintah dalam Permenkes RI nomor 9 tahun 2014, dalam Permenkes ini membahas definisi, persyaratan dan pelaksanaan klinik.

Berdasarkan beberapa keluhan yang disampaikan pasien melalui pesan online (ditabelkan, diawal sebelum prasurvei) bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter masih dianggap kurang ramah dan pemeriksaan fisik yang dilakukan masih belum sesuai standard. Penjelasan yang diberikan dokter terkait penyakit pasien masih sedikit, waktu pemeriksaan kurang dari 6 menit dan tidak semua pasien dilakukan pemeriksaan dengan berbaring ditempat tidur dan itu menjadi salah satu keluhan pasien. Selain itu, terdapat dokter umum yang berasal dari luar pulau Jawa sehingga memiliki nada dan intonasi bicara yang berbeda dari kebanyakan pasien yang berasal dari Jawa sehingga menimbulkan kesalahpahaman antara dokter dan pasien. Pasien juga masih merasakan perbedaan pelayanan antara dokter penanggung jawab selaku pemilik Klinik Gigi Zency dan dokter umum yang lain sehingga ada beberapa pasien yang masih tertuju pada dokter tertentu.

Pasien juga mengeluhkan pada bagian perawat, yaitu pasien merasa perawat yang melakukan pemeriksaan tekanan darah dinilai tidak sesuai standard karena adanya perbedaan hasil pemeriksaan tekanan darah di Rumah Sakit dan di Klinik Gigi Zency. Selain itu, terdapat perawat yang dinilai kurang ramah anak dikarenakan dalam membantu dokter untuk melakukan pemeriksaan perawat bersikap kasar terhadap anak hal itu dikarenakan tidak adanya komunikasi antara perawat dan pasien.

Pasien mengeluhkan untuk biaya pengobatan yang terkadang dinilai relative tidak terjangkau, dikarenakan penggunaan obat-obat paten yang diberikan walaupun obat yang diberikan sesuai dengan penyakitnya. Hal itu terutama untuk pasien-pasien asuransi dimana akan mengurangi limit biaya pengobatan pasien tersebut. Tetapi hal tersebut bisa dihindari dengan mengkomunikasikan ke pasien mengenai penggunaan obat-obatan paten, jika pasien menolak bisa dialihkan dengan menggunakan obat generic bermerk.

Pasien mengharapkan layanan pada tingkat tertentu, dan layanan yang dia rasakan lebih tinggi dari apa yang dia harapkan dan terus menggunakan produk atau layanan, maka pasien dapat dikatakan percaya. Demikian pula, jika pasien mengharapkan tingkat layanan tertentu, dan pada kenyataannya layanan yang diterima lebih rendah dari kualitas layanan yang diharapkan, maka pasien akan dikatakan sebagai pasien yang tidak puas sehingga pasien tidak akan percaya pada layanan atau dengan kata lain kecewa.

Kondisi bisnis yang sangat kompetitif sekarang ini, dimana tingkat persaingan yang tinggi dengan differensiasi produk dan jasa yang begitu beragam, maka kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi suatu hal yang sangat penting. Pada perusahaan kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat penting untuk meningkatkan keuntungan sehingga perusahaan dapat selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Pengukuran kepuasan konsumen ini juga merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif (Rahmawati, 2016:12).

Klinik Gigi Zesty sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Solichah, 2017:11). Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan klinik. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Jarliyah, 2017:45).

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasakan nilai dari pemasok, produsen atau penyedia layanan. Nilai dapat menjadi hasil dari produk atau layanan emosional. Jika pelanggan mengatakan produk berkualitas adalah nilai, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi jika pelanggan memperoleh produk berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah nilai, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi jika pelanggan mendapat kenyamanan saat menggunakan produk atau layanan. Jika pelanggan mengatakan harga murah adalah nilai maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi jika pelanggan mendapat harga yang kompetitif (Ritna, 2016:149) serta hasil penelitian yang dilakukan 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.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dilakukan penelitian di Klinik Gigi Zandy sebagai studi kasus dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas (Suatu Survey Pada Pasien di Klinik Gigi Zandy)”

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-pemmasalahan 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. Terjadi persaingan dalam pelayanan
2. Rendahnya angka kunjungan pasien di Klinik Gigi Zandy
3. Adanya keluhan pendaftaran yang cukup lama dan cukup berbelit-belit
4. Adanya keluhan kurang ramah dan kurangnya komunikasi pada bagian pendaftaran
5. Adanya keluhan kurang ramah, kurangnya penjelasan yang diberikan oleh dokter dan pemeriksaan fisik yang dilakukan oleh dokter
6. Adanya keluhan kurang ramah pada perawat yang dinilai tidak ramah anak
7. Adanya keluhan pelayanan yang tidak sesuai standard
8. Adanya keluhan biaya yang kurang relative terjangkau
9. Kurangnya pasien untuk kembali ke Klinik Gigi Zandy jika membutuhkan pelayanan kesehatan
10. Lebih banyak pasien yang mau mencoba pelayanan kesehatan di klinik lain dibandingkan yang tidak.
11. Belum semua pasien akan merekomendasikan Klinik Gigi Zandy ke kerabat.
12. Tingkat kualitas pelayanan yang dinilai cukup menunjukkan kurangnya kepercayaan pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi Zandy
13. Tingkat kepuasan pasien yang dinilai cukup menunjukkan kurangnya kepuasan pasien
14. Tingkat loyalitas pasien terhadap klinik yang masih cukup rendah

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 Klinik Gigi Zandy
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Zandy .
3. Bagaimana tentang loyalitas pasien di Klinik Gigi Zandy .
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik

- Gigi Zesty .
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty .
 6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Gigi Zesty .

Tujuan Penelitian

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

1. Kualitas pelayanan di Klinik Gigi Zesty .
2. Kepuasan pasien di Klinik Gigi Zesty .
3. Loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty .
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Zesty .
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty .
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Gigi Zesty .

Manfaat Penelitian

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

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang kesehatan masyarakat pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mengkaji mengenai loyalitas pasien.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan di Klinik Gigi Zesty dalam usaha perbaikan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas pasien melalui manajemen klinik.

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 kepuasan 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 (Afriozza & Baidillah, 2021;170). Berbagai karakteristik pasien yang akan menggunakan jasa layanan kesehatan, penyedia layanan kesehatan harus senantiasa siap dalam melayani 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 menyiratkan 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 jasa 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 profesional 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).

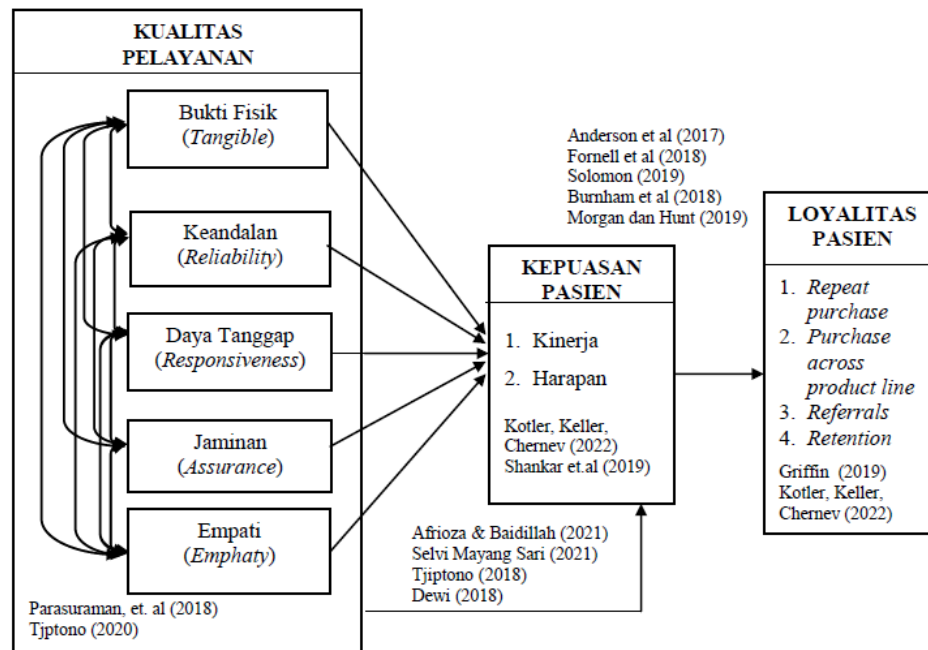
Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Pertama,

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 Stuart, 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 bersedia membayar lebih banyak atas manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap penlingkatan 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.

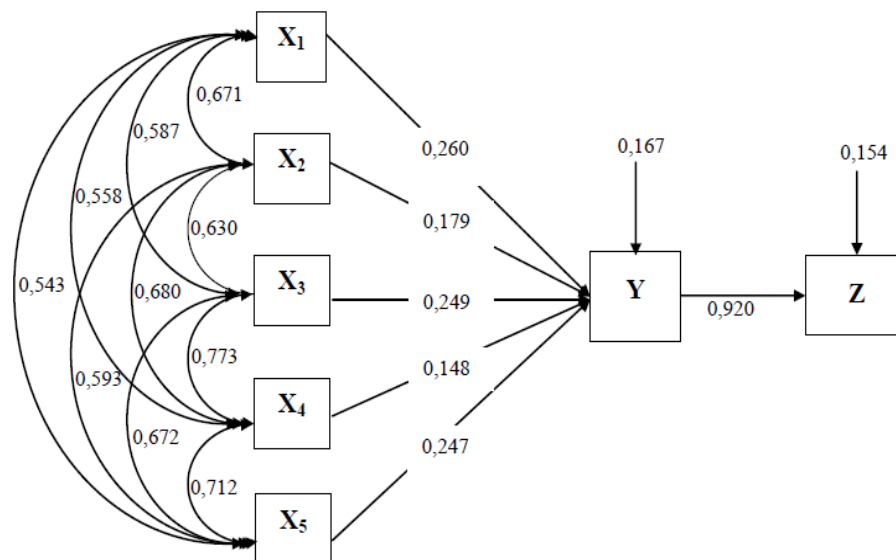
Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independent variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan terhadap variabel antara yaitu kepuasan pasien kepada *dependent variable*, yaitu loyalitas pasien. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Klinik Gigi Zesty .

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 Gigi Zesty dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektif, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisien berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty. Kualitas pelayanan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Klinik Gigi Zesty. 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. Pengaruh kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan

efisiensi terhadap kepuasan pasien sebesar 77.89%. kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 79.38%, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 87.88%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pasien di Klinik Gigi Zandy dirasakan cukup mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Apalagi pengaruh dari sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien, dan efisiensi mempunyai nilai yang tidak jauh berbeda, yang artinya semua dimensi itu berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya. Hasil penelitian mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima, Oliver (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2016), Vandaliza (2017), Wiyono dan Wahyudin, Manulang (2016) dan Akbar dan Parvez (2016) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan memiliki dampak positif bagi kepuasan pasien.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019:13) bahwa sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasan pelanggan, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2016:155) 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, 2015:11). 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, advis pribadi, dan daya tanggap serta (3). Citra dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

Klinik harus mampu secara terus menerus menyajikan pelayanan dengan tingkatan kualitas yang tinggi, perusahaan dituntut untuk secara terus menerus pula meningkatkan nilai dari pelayanan. Karena pada dasarnya, persepsi atas suatu nilai pelayanan adalah cerminan dari seberapa tinggi kualitas pelayanan tersebut di mata pelanggan (Heskett, 2017:12). Lebih lanjut Heskett menyatakan bahwa persepsi pelanggan yang tinggi terhadap suatu pelayanan, sebagaimana diungkapkan di atas, merupakan orientasi dari hampir seluruh penyedia pelayanan jasa. Seluruh unsur di dalam perusahaan harus berupaya untuk sedapat mungkin menyakinkan pelanggan, bahwa mereka memperoleh *benefit* yang lebih besar dibandingkan dengan biaya atau upaya yang mereka telah keluarkan.

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

dirasakan pasien dalam mengkonsumsi pelayanan jasa kesehatan, maka loyalitas pasien terhadap Klinik juga semakin rendah.

Syamsiah (2019) mengungkapkan bahwa manajer jasa perlu membangun peran, nilai yang dirasakan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Emosi positif yang diberikan pasien setelah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit akan menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit. Penelitian Selnes (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli yang mana pelanggan yang puas cenderung akan menjadi loyal. Kepuasan konsumen akan menghasilkan dampak positif bagi rumah sakit. Apabila konsumen merasa puas terhadap layanan rumah sakit, akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2018). Apabila konsumen merasa puas dengan layanan rumah sakit maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa rumah sakit tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2018) 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 Muliastuti (2018) 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. Apabila konsumen merasa puas banyak keuntungan-keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena konsumen yang merasa puas biasanya akan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk atau jasa yang dibelinya kepada oranglain, dan membeli lini produk yang lain. Berbeda halnya dengan konsumen yang merasa tidak puas, biasanya konsumen akan mempertimbangkan untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Setiawan (2017), bahwa instrumen hambatan pindah yang utama di rumah sakit diantaranya : senioritas dokter, hubungan interpersonal pasien dengan dokter, keramahan 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 (2017), 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. Hasil studi ini mengisyaratkan bahwa sekalipun kualitas layanan suatu rumah sakit kurang baik, namun jika hambatan pindah yang dirasakan pasien

besar maka pasien tersebut akan lebih memutuskan untuk bertahan dan loyal terhadap rumah sakit tersebut.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Persepsi pasien Klinik Gigi Zendy tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien dan efisiensi di Klinik Gigi Zendy diinterpretasikan dalam kriteria cukup berkualitas. Apabila dibandingkan antara dimensi, maka dimensi efisiensi memberikan gambaran yang paling baik sedangkan dimensi ketepatan waktu memberikan gambaran yang paling rendah. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
2. Kepuasan pasien Klinik Gigi Zendy diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria cukup puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Loyalitas pasien di Klinik Gigi Zendy yang diukur dengan dimensi *purchase across product line, referrals, dan retention* diinterpretasikan berada pada kategori cukup loyal. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu Klinik Gigi Zendy merupakan tempat berobat yang belum sepenuhnya baik, dan kurang bersedia akan berobat kembali di Klinik Gigi Zendy .
4. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Zendy baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut :
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Zendy sebesar 77.89%. sedangkan sisanya merupakan variabel yang tidak diteliti sebesar 22.11%.
Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pasien. Sub variabel keadilan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi Zendy sebesar 18.58% diikuti dengan sub variabel keselamatan memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pasien memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di Klinik Gigi Zendy .
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak Klinik Gigi Zendy , semakin baik pula kepuasan pasien yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan loyalitas pasien di Klinik Gigi Zendy .

Rekomendasi

1. Dalam upaya peningkatan kinerja dokter, perlu disusun kebijakan dan sistem yang sistematis dan terperinci melalui komite medik serta kinerja dokter dalam memberi pengobatan yang efektif, bermutu dan efisien menjadi indikator penilaian dokter dan lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba. Dokter mengisi catatan dokumen harus lengkap dan jelas tentang riwayat pasien tersebut.
2. 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
3. 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.
4. Pihak Klinik Gigi Zesty 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*.
5. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien
6. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien Klinik Gigi Zesty . Agar hasil penelitian menjadi lebih luas serta diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan harga sebagai bahan pembandingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

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.
- 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 Personalialia*, 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. Donnelly, 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: Astabrata Bali bekerjasama dengan STIE Satya Dharma Singaraja.
- Guo, Yuanyuan., Chaoyou. W., and Yuqiang. F. 2014. The Moderating Effect of Organizational Learning 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 10th 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 praktek*. 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.