

**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN METODE SERVPERF DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus Pada Klinik LKC Dompot Dhuafa Sumsel)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh

**Muhammad Rahman
152015044**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2021**

SKRIPSI

**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN METODE SERVPERF DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus pada Klinik LKC Dompot Duafa Sumsel)**

Dipersembahkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD RAHMAN
NRP. 152015044**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Febuari 2021
SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing Utama,



Rurry Patradhiani, ST.,MT

Dewan Penguji :

Ketua Penguji



**1. Nidya Wisudawati, ST.,M.T.,M.Eng
Anggota Penguji**



2. Ir. A Ansyori Masruri, MT

**Laporan Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)**

**Palembang, 05 Maret 2021
Program Studi Teknik Industri**

Ketua

**Merisha Hastarina, S.T., M.Eng.
NBM/NIDN : 1240553/0230058401**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Jendral A. Yani 13 Ulu Palembang 30623, Telp. (0711) 518764, Fax (0711) 519408

Website: ft.umpalembang.ac.id/industri

Bismillahirrahmanirrahim

Nama : MUHAMMAD RAHMAN
NRP : 152015044
Judul Tugas : PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE *SERVERF*
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode
Ke-6, Tanggal Dua Puluh Lima Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu

Palembang, 05 Maret 2021

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Rurry Patradhiani, S.T., M.T
NBM/NIDN :1329472/1024088701

Pembimbing Pendamping

Masayu Rosvidah, S.T., M.T
NBM/NIDN:1189341/0210117503

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. H. Kiagus A. Roni, M.T
NBM/NIDN : 7630449/0227077004

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Merisha Hastarina, S.T., M.Eng
NBM/NIDN :1240553/0230058401

Motto dan Persembahan

MOTTO :

- *Tidak ada permasalahan yang tak ada jalan keluarnya, jadi hadapilah setiap tantangan yang menghadang dengan lapang dada dan tetap berusaha.*
- *Daun yang gugur tidak pernah menyalahkan angin.*
- *Lebih baik berjalan lambat dari pada lari ditempat (alon-alon asalkan kelakon)*

“Dengan Senantiasa Mengharapkan Rahmat dan Ridho Allah SWT, Skripsi ini Kupersembahkan Kepada” :

- *Kedua orangtuaku: Ayahanda Safarudin dan Ibunda Hodijah tercinta yang senantiasa selalu tiada henti-hentinya mendoakanku dan membimbingku.*
- *Saudara-saudaraku tercinta yang selalunya memberikan semangat untukku.*
- *Sahabat-sahabatku serta teman-temanku yang tidak dapat kusebutkan satu-persatu, terima kasih atas kekompatan dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepadaku.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jua penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servperf dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus Pada Klinik LKC Dompot Duafa Sumsel)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Kgs. A. Roni., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan izin kepada kami untuk melaksanakanskripsi.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil selama pelaksanaanSkripsi.
3. Ibu Merisha Hastarina.,ST.,M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik UniversitasMuhammadiyah
4. Ibu Nidya Wisudawati, ST.,MT.,M.Eng., selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik UniversitasMuhammadiyah.
5. Ibu Rurry Patradhiani, S.T., M.T., selaku pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Ibu Masayu Rosyidah, S.T., M.T., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan dan seluruh staf Klinik LKC Dompot Duafa Sumsel yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini secara teknis maupun materi masih jauh dari sempurna sebagai suatu bentuk karya ilmiah, mengingat keterbatasan kemampuan, serta pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih minim. Meskipun demikian penulis yakin bahwa tulisan ini akan dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran guna perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua. Amin.

Palembang, 25 Februari 2021
Penulis,

Muhammad
Rahman NRP :
152015044

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rahman

NIM : 152015044

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi saya, yang segera diujikan ini adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (Bukan Hasil Jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan hukum yang berlaku.

Palembang, 25 Februari 2021
Yang menerangkan
Mahasiswa yang bersangkutan



Muhammad Rahman
NRP : 152015044

BSTRAK

PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE SERVPERF DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (Studi Kasus Pada Klinik LKC Dompot Duafa Sumsel)

vi

Abstrak : Masyarakat atau pasien menyatakan bahwa semua pelayanan di klinik atau rumah sakit terkadang hampir sama, tidak bisa melakukan pelayanan seutuhnya, puas atau tidak puas, masyarakat harus menerimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servperf dan *Customer Satisfaction Index* di Klinik LKC Dompot Duafa Sumsel. Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode servperf termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Hasil penelitian juga menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode *Customer Satisfaction Index* termasuk dalam kategori puas. Saran atau masukan dari konsumen mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel hendaknya meningkatkan pelayanan jasa baik seperti meningkatkan akses layanan dan terus selalu bersedia membantu pasien secara profesional.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Servperf, CSI

ABSTRACT

ASSESSMENT OF PATIENT'S SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES WITH SERVPERF AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD (Case Study at LKC Dompot Duafa Clinic in Sumsel)

Muhammad Rahman

*Industrial Engineering, Muhammdiyah University, Palembang
rahmanmuhammad055@gmail.com*

Abstract: *People or patients state that all services in clinics or hospitals are sometimes almost the same, they cannot provide complete services, are satisfied or not satisfied, people must accept them. The purpose of this study was to determine the Assessment of Patient Satisfaction Levels on Health Services with the Servperf Method and the Customer Satisfaction Index at the LKC Dompot Duafa Clinic in Sumsel. The results showed that the level of patient satisfaction with the LCK Dompot Dhuafa Sumsel clinical services with the servperf method was in the very satisfying category. The results also stated that the level of patient satisfaction with the LCK Dompot Dhuafa Sumsel clinic services with the Customer Satisfaction Index method was included in the satisfied category. Suggestions or input from consumers regarding the level of patient satisfaction with the clinic services LCK Dompot Dhuafa Sumsel should improve good services such as increasing service access and always willing to help patients professionally.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Health Services, Servperf, CSI*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMANJUDUL.....	i
HALAMANPENGESAHAN.....	ii
MOTTO DANPERSEMBAHAN.....	iii
KATAPENGANTAR.....	iv
PERNYATAANORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTARISI.....	viii
DAFTARTABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanPermasalahan.....	3
1.3 BatasanPermasalahan	3
1.4 TujuanPenelitian.....	3
1.5 Manfaat	3
1.6 SistematikaPenulisan.....	4
BAB 2TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Gambaran Umum Klinik Dompot Dhuafa Sumsel.....	6
2.2 Kualitas PelayananJasa.....	8
2.3 KepuasanPasien.....	12
2.4 Metode <i>Service Performance</i> (Servperf).....	17
2.5 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
BAB 3PROSEDURPENELITIAN.....	20
3.1 Waktu dan TempatPenelitian.....	20
3.2 Populasi dan SampelPenelitian.....	20
3.3 SumberData.....	21

3.4 Metode PengumpulanData.....	22
3.5 Metode PengolahanData.....	24
3.5.1 Uji ValiditasAngket.....	24
3.5.2 Uji Reliabilitas Angket.....	25
3.5.3 AnalisisData.....	25
BAB 4 HASILPEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Proses Pelayanan Dompot Dhuafa Sumsel.....	29
4.2 Indikator KualitasPelayanan.....	30
4.3 Hasil Uji Validitas Angket KualitasPelayanan (PersepsiPasien).....	32
4.4 Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan Jasa (PersepsiPasien).....	34
4.5 Hasil Pengujian ReliabilitasAngket.....	35
4.6 Analisis Hasil Jawaban Angket TingkatKepuasan (HarapanPasien).....	36
4.7 Analisis Hasil Jawaban Angket PelayananJasa (Persepsi Pasien).....	38
4.8 Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Jasa dengan metode Servperf (<i>Service Performance</i>).....	40
4.9 Analisis Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan JasadenganMetode <i>CustomerSatisfactionIndex</i> (CSI).....	42
BAB 5 SIMPULAN DANSARAN.....	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kategori Kepuasan	27
Tabel 4.1 Jawaban Validitas Angket Tingkat Kepuasan (Harapan Pasien).....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.3 Jawaban Angket Pelayanan Jasa (Persepsi Pasien)	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pelayanan Jasa (Persepsi Pasien)	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Angket Tingkat Kepuasan (Harapan Pasien).....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Angket Pelayanan Jasa (Persepsi Pasien)	35
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan (Harapan Pasien)	36
Tabel 4.8 Kategori Kepuasan.....	37
Tabel 4.9 Pelayanan jasa (Persepsi Pasien)	38
Tabel 4.10 Kategori Pelayanan Jasa.....	39
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dengan Metode <i>Service Quality</i>	40
Tabel 4.12 Persepsi Kualitas Pelayanan Pasien dengan Metode <i>Customer SatisfactionIndex (CSI)</i>	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gerbang Utama Klinik LCK DompotDhuafaSumsel.....	8
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	20
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	28
Gambar 4.1 Proses Pelayanan DompotDhuafaSumsel.....	29

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Rumah sakit dan klinik bagian dari jasa sehingga bertugas untuk melayani masyarakat. Rumah sakit ataupun klinik merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan. Pelayanan kesehatan di klinik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh tim multidisiplin termasuk tim kesehatan. Keberhasilan Klinik dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima Klinik. (Depkes RI,2010).

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik (Nova, 2010).

Program Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Dompot Dhuafa Sumatera Selatan adalah salah satu bentuk program Dompot Dhuafa Sumatera Selatan dalam bidang kesehatan yaitu dengan mendirikan sebuah klinik pelayanan kesehatan bagi mustahik yang berbasis medis, penyuluhan, kader sehat, pos sehat, dan pengembangan kearah pengobatan herbal dan *thibunnabawi*. Selain pelayanan di tempat, juga akan ada pelayanan keliling ke kantong-kantong mustahik yang sulit mengakses fasilitas kesehatan (<http://ddsumsel.org>).

Penomena yang terjadi adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel bervariasi. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pasien di klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel, ada yang menilai cukup puas dan juga ada yang menilai kurang puas. Masyarakat atau pasien menyatakan bahwa semua pelayanan di klinik atau rumah sakit terkadang hampir sama, tidak bisa melakukan pelayanan seutuhnya, puas atau tidak puas, masyarakat harus menerimanya. Hal ini disebabkan karena layanan tersebut dilakukan terhadap orang banyak.

Kelebihan metode Servperf (*Service Performance*) adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dari berbagai dimensi seperti penampilan unsur fisik, kinerja yang dapat diandalkan dan akurat, kecepatan dan kegunaan, maupun keamanan, kompetensi dan kesopanan. Selain itu, menurut Irawan (2013), kelebihan *Customer Satisfaction Index* adalah sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengambil judul “Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan Metode Servperf (*Service Performance*) dan *Customer Satisfaction Index*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode *servperf (ServicePerformance)*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode *Customer SatisfactionIndex*?
3. Bagaimana saran atau masukan dari konsumen mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot DhuafaSumsel?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu data untuk sampel penelitian berdasarkan *purposive sampling* yang diambil pada bulan Desember 2020.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode *servperf (ServicePerformance)*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan metode *Customer SatisfactionIndex*.
3. Untuk mengetahui saran atau masukan dari konsumen mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot DhuafaSumsel.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Bagi Dompot Dhuafa Sumsel

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai rekomendasi dan wawasan mengenai Penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan Metode Servperf (*Service Performance*) dan *Customer Satisfaction Index*.

2) Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa klinik LCK Dompot Dhuafa Sumsel dengan Metode Servperf (*Service Performance*) dan *Customer Satisfaction Index*.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi teknik industri serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum sehingga memperjelas hal-hal yang berkenaan dengan pokok-pokok uraian dalam penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam 5 bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian singkat mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka serta teori-teori yang saling berkaitan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka penelitian ini meliputi: Kualitas Pelayanan Jasa, Pengertian Kepuasan Pasien, Faktor-Faktor Kepuasan Pasien, Indikator Kepuasan Pasien, Metode *Service Performance (Servperf)*, dan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, metode dan data yang digunakan, tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data-data yang akan dikumpulkan dalam penelitian dan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pembahasan masalah dan mengemukakan analisis hasil pengolahan data dan pemecahan dari masalah yang ada.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Jabar, Cepi Safrudin Abdul. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata. 2016. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, Elex Media. Komputindo.
- Depkes RI. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan.
- Farisanu, Ibnu Khayat. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega, Tbk Cabang Tana Paser*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol. 18, No. 21, 12-27.
- Irawan, Handi. 2013. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jain, S. K., & Gupta, S. 2015. *An Application of 5S Concept to Organize the Workplace at A Scientific Instruments Manufacturing Company*. International Journal of Lean Six Sigma, 6(1), pp. 73-88
- Lovelock, Christopher H; Wirtz, Jochen; dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia, Jilid 2, Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga. ISBN 978-602-241-124-6.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Margono, S. 2014. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nooria, Widoningsih. 2012. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sabarguna BS. 2014. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sudjana. 2010. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugono, Dendi. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Syahirman Yusi dan Umiyati Idris. 2015. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.