

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUTUSAN MEMAKAI JASA PELAYANAN KELAS SUPERVIP  
PADA RUMAH SAKIT ARI CANTI GIANYAR**

**Oleh :**

**Ni Luh Made Juniati**

**ABSTRAK**

Rumah Sakit Ari Canti Gianyar sebagai salah satu rumah sakit umum swasta di kabupaten Gianyar merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit swasta lainnya. Dengan adanya persaingan yang muncul dan adanya permasalahan di bidang jasa pelayanan dan fasilitas rumah sakit yang memengaruhi pasien untuk berkunjung, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Ari Canti Gianyar khususnya di kelas Supervip. Adapun yang menjadi masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar?, dan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ari Canti yang beralamat di Jalan Raya Mas, Ubud, Gianyar. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan kuantitatif selain itu sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini data dikumpulkan secara observasi, wawancara dan studi dokumentasi dan metode kuesioner terhadap seluruh karyawan /sampel jenuh yaitu 48 orang responden pasien kelas Supervip.

Berdasarkan hasil analisis didapat persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = -0,336 + 0,449X_1 + 0,283X_2$ . Angka R square sebesar 0,847 menunjukkan bahwa 84,7 persen keputusan pemakaian bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara bersama-sama dalam keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar. Melalui penelitian ini disarankan untuk pihak rumah sakit agar rutin menjaga kualitas pelayanan dan secara berkala meningkatkan fasilitas yang ada.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, fasilitas, dan keputusan pemakaian*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan penduduk dan kegiatan perkotaan (ekonomi dan sosial) berdampak pada peningkatan kebutuhan akan fasilitas baik fasilitas umum maupun fasilitas sosial. Salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan yang merupakan faktor penting dalam menjaga kelangsungan hidup manusia. Persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Rumah sakit yang awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial kemanusiaan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil, yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan (Rumah Sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien.

Berkembangnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, membuat kebutuhan sarana dan pelayanan kesehatan yang memuaskan menjadi semakin meningkat. Pelayanan yang dibutuhkan juga semakin menuntut spesialisasi dan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memenuhi standar kualitas pelayanan tinggi, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang semakin meningkat.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam

bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis. Rumah Sakit Ari Canti Gianyar sebagai salah satu rumah sakit umum swasta di kabupaten Gianyar merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit swasta lainnya seperti Family Husada, Kasih Ibu, Primagana dan Rumah Sakit Ganesha. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Melihat lokasi Rumah Sakit Ari Canti yang sangat strategis yaitu berada dekat dengan seputaran kawasan wisata Ubud, sehingga pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Ari Canti tidak hanya lokal tetapi juga tamu-tamu internasional. Hal ini mendukung rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima yang berkelas internasional dan dilengkapi dengan peralatan-peralatan medis yang canggih.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang semakin meningkat, Rumah Sakit Ari Canti terus berupaya meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia (dengan mengikuti dan menyelenggarakan seminar, pendidikan atau pelatihan), secara bertahap melengkapi peralatan medis canggih dan fasilitas non medis lainnya termasuk rencana pengembangan dan perluasan pembangunan gedung rumah sakit.

Selain pelayanan yang menjadi indikator penting, ada juga fasilitas yang menentukan keputusan pasien untuk berobat di Rumah Sakit Ari Canti. Kamar kelas Supervip yang disediakan oleh pihak rumah sakit untuk kalangan masyarakat menengah keatas merupakan wujud nyata komitmen Rumah Sakit Ari Canti untuk meningkatkan jasa pelayanan dan memberikan fasilitas yang lengkap

sesuai kebutuhan pasien dengan menilai rata-rata jumlah rawat inap di kamar tersebut. Pelayanan pasien rawat inap kelas supervip pada tahun 2015 secara umum mengalami peningkatan disetiap bulannya. Pada bulan Agustus dan September mengalami penurunan dan kemudian meningkat kembali di bulan Oktober. Sebagian besar pasien rawat inap Supervip ada di Gedung Canti Graha Lantai 1, selain mudah dijangkau pengunjung pasien dan akses mudah untuk ke area lab yang dibutuhkan pasien. Peningkatan jumlah pasien rawat inap di kelas Supervip mendorong pihak Rumah Sakit Ari Canti terus berinovasi dalam bidang pelayanan maupun pemberian fasilitas untuk bisa memberikan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti dan ulasan di media sosial yang dimiliki oleh rumah sakit, ditemukan permasalahan di bidang pelayanan untuk rawat inap di Kelas Supervip yaitu panjangnya alur dalam proses rawat inap, pasien mengeluh bahwa pelayanan rumit, nomor antrean terlalu banyak, proses penanganannya lambat, dan ada beberapa pasien berkomentar bahwa sistem pendaftaran yang tidak jelas karena prosedur terlalu banyak. Perawat dan petugas yang melayani rawat inap di kelas Supervip juga kurang ramah (<https://www.facebook.com/aricantihospital>).

Selain itu dari sisi fasilitas ada beberapa permasalahan yang muncul seperti kurangnya fasilitas pendukung untuk pemeriksaan yang tidak berbanding lurus dengan harga kelas Supervip yang cukup tinggi, sehingga pasien yang berobat di Rumah Sakit Ari Canti harus dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Pusat Sanglah yang lebih lengkap alat-alatnya, seperti

pengecekan alat-alat canggih dan dokter sub-spesialis untuk penderita penyakit khusus. Selain itu, fasilitas seperti wifi yang lambat dan toilet yang kurang bersih di kamar rawat inap juga dikeluhkan oleh pasien yang rawat inap dikelas Supervip Rumah Sakit Ari Canti. (<https://www.facebook.com/aricantihospital>).

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka diperoleh suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas Supervip di Rumah Sakit Ari Canti perlu ditingkatkan dari sisi pelayanannya dan ditambahkan fasilitas-fasilitas pendukung dalam rangka menciptakan kepuasan pasien untuk memakai jasa pelayanan rumah sakit. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar”**.

Variabel bebas pertama yaitu kualitas pelayanan ialah perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman mereka setelah menerima layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pendapat pelanggan (persepsi pelanggan) tentang kualitas pelayanan didapatkan dengan membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dan pengalaman setelah menerima layanan dengan kinerja aktual yang didapatkan oleh pelanggan tersebut. Variabel bebas kedua yaitu fasilitas adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya. Faktor fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha memasarkan produk jasa kepada konsumen pengguna jasa. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu keputusan pembelian ialah semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasaran yang menentukan keuntungan serta

kerugiannya masing-masing. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ari Canti Gianyar yang beralamat di Jalan Raya Mas Ubud, Gianyar, Bali, karena merupakan rumah sakit swasta terkemuka dengan pelayanan prima di wilayah Bali tahun 2015. Sebagai obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip yang diberikan kepada pasien di Rumah Sakit Ari Canti Gianyar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang rawat inap di kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar. Karena keterbatasan biaya, waktu dan tenaga maka penentuan sampel menggunakan metode sampling purposif (sampling pertimbangan), dimana yang menjadi responden adalah

seluruh pasien yang rawat inap di kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar pada saat periode penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan oleh peneliti sebanyak 48 orang sebagai responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis linier berganda yang diroses menggunakan program komputer SPSS dan kemudian dilakukan analisis kualitatif untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian, terutama untuk melihat gambaran secara umum penilaian responden untuk masing-masing variabel penelitian sehingga dapat menarik kesimpulan dari informasi yang didapatkan dari hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis yang digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar yaitu digunakan analisis koefisien analisis regresi berganda, korelasi berganda, determinasi, dan t-test dan F-test yang diolah dengan menggunakan bantuan computer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 20 for windows. Pelaporan rangkuman hasil analisis statistik dapat dilihat pada Tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.6 : Rangkuman Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar

| Model                                | Regresi | t <sub>-test</sub> | Sig.  |
|--------------------------------------|---------|--------------------|-------|
| Constant                             | 0,336   |                    |       |
| Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ) | 0,449   | 4,004              | 0,000 |
| Fasilitas (X <sub>2</sub> )          | 0,283   | 3,275              | 0,001 |
| n = 48                               |         |                    |       |
| R = 0,920                            |         |                    |       |
| R <sup>2</sup> = 0,847               |         |                    |       |

---

$$F_{\text{-test}} = 84,834$$

---

Sumber :data primer diolah, tahun 2017

Berdasarkan Tabel 5.6, maka dapat dirumuskan persamaan regresi adalah sebagai berikut:  $Y = 0,336 + 0,449 X_1 + 0,283 X_2$

Nilai  $a = 0,336$  artinya jika kualitas pelayanan dan fasilitas diabaikan, maka keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip turun sebesar 0,336 satuan.

Nilai  $b_1 = 0,449$  artinya jika kualitas pelayanan bertambah sebesar 1 satuan dan fasilitas dianggap 0, maka keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip akan meningkat sebesar 0,449 satuan.

Nilai  $b_2 = 0,283$  artinya jika fasilitas bertambah sebesar 1 satuan dan kualitas pelayanan dianggap 0, maka keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip akan meningkat sebesar 0,283 satuan.

Dari persamaan regresi  $Y = 0,336 + 0,449 X_1 + 0,283 X_2$  dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif (searah) kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip. Hal ini ditunjukkan dari nilai  $b_1$  dan  $b_2$  (koefisien regresi) yang bernilai positif.

### **Analisis Korelasi Berganda**

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dinyatakan bahwa koefisien korelasi ( $R$ ) antar variabel sebesar 0,920. Nilai  $R$  sebesar 0,920 menunjukkan bahwa hubungan

kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip adalah korelasi yang sangat kuat karena terletak diantara 0,80 – 1,00.

### Analisis Determinasi

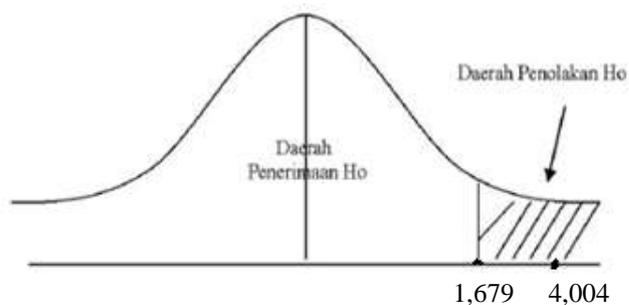
Berdasarkan Tabel 5.6 diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,847 atau 84,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar adalah sebesar 84,7%, sedangkan 15,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Parsial Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat (Uji-t)

1. Uji t-test Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Ginyar

Pada tingkat keyakinan 95%, tingkat kesalahan 5% dan  $df$  (*degrees of freedom* = derajat kebebasan) =  $n-k$ ,  $48-3$  maka  $df = 45$  sehingga besarnya  $t$ -tabel =  $t(\alpha, df)$  yang dicari adalah  $t(5\%, 45)$  dimana nilainya disajikan seperti lampiran 7 adalah sebesar 1,679 dan berdasarkan Tabel 5.6 dapat dinyatakan bahwa  $t$ -hitung sebesar 4,004

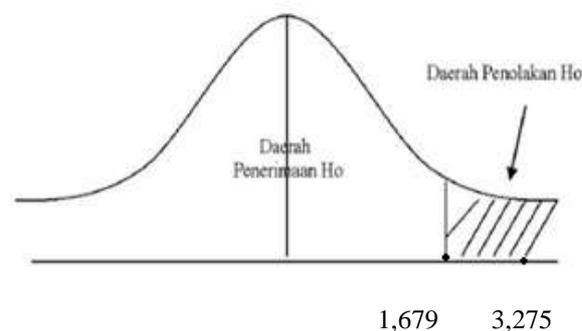


Gambar 5.1 : Kurva Distribusi t-test Kualitas Pelayanan

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas , ternyata pada tingkat kesalahan 5% dan df 45, diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,679 dan t hitung kualitas pelayanan sebesar 4,004. Melihat dari perbandingan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka nilai t hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar terbukti.

## 2. Uji t-test Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar

Pada tingkat keyakinan 95%, tingkat kesalahan 5% dan df(*degrees of freedom* = derajat kebebasan) =  $n-k$ ,  $48-3$  maka  $df = 45$  sehingga besarnya t-tabel =  $t(\alpha, df)$  yang dicari adalah  $t(5\%, 45)$  dimana nilainya disajikan seperti lampiran 7 adalah sebesar 1,679 dan Berdasarkan tabel 5.6 dapat dinyatakan bahwa t-hitung sebesar 3,275



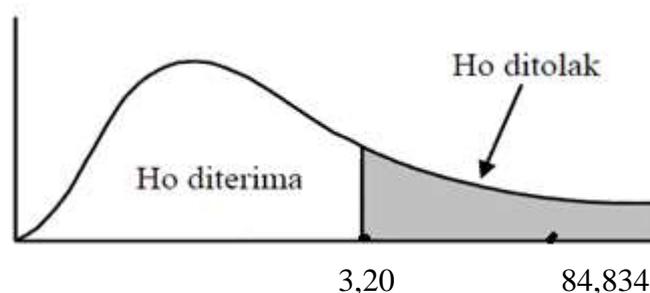
Gambar 5.2 Kurva Distribusi t-test Fasilitas

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas , ternyata pada tingkat kesalahan 5% dan df 45, diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,679 dan t hitung

kualitas pelayanan sebesar 3,275. Melihat dari perbandingan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka nilai t hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar terbukti.

### Uji Simultan Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat (Uji F)

Pada tingkat keyakinan 95%, tingkat kesalahan 5%,  $df_1$  (degrees of freedom = derajat kebebasan) =  $k-1$ ,  $3-1$ , maka  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = n-k$ ,  $48-3$  maka  $df_2 = 45$  sehingga besarnya t-tabel =  $t(\alpha, df_1, df_2)$  yang dicari adalah  $t(5\%, 2, 45)$  dimana nilainya disajikan seperti lampiran 8 adalah sebesar 3,20 dan Berdasarkan Tabel 5.6 dapat dinyatakan bahwa nilai F-hitung sebesar 84,834



Gambar 5.3 Kurva Distribusi F-test Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Berdasarkan keseluruhan hasil pengujian di atas, ternyata pada tingkat kesalahan 5%,  $df_1 = 2$ , dan  $df_2 = 45$ , diperoleh nilai F-tabel sebesar 84,834. Melihat dari perbandingan nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel, maka nilai F hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa

kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan(bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar terbukti.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar**

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar artinya semakin tinggi efektivitas kualitas pelayanan maka keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip akan semakin tinggi. Implikasi dari hasil penelitian ini, keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Memakai Jasa Pelayanan Kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar**

Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar artinya semakin tinggi efektivitas fasilitas maka keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip akan semakin tinggi. Implikasi dari hasil penelitian ini, keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar dapat ditingkatkan melalui peningkatan fasilitas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis didapat persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = -0,336 + 0,449X_1 + 0,283X_2$ . Angka *R square* sebesar 0,847 menunjukkan bahwa 84,7 persen keputusan pemakaian bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara bersama-sama dalam keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memakai jasa pelayanan kelas Supervip pada Rumah Sakit Ari Canti Gianyar baik secara parsial maupun simultan dapat diterima.

## **SARAN**

Demi meningkatkan pemakain jasa kelas Supervip di Rumah Sakit Ari Canti maka pihak Rumah Sakit Ari Canti perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien dan secara berkala agar

dapat meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana penunjan untuk pasien dan alat-alat canggih lainnya.

## REFERENSI

- Abbas Salim. 2009. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo
- Arief, Muhtosim. (2006). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Cetakan 1. Jakarta : Bumi Aksara
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bilson, Simamora. 2013. *Panduan Prilaku Konsumen*. Surabaya :Pustaka Utama
- Budawati, Ni Ketut. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKBM di Rumah Sakit Indera. Denpasar: Universitas Udayana.
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Drummond*, Helga. 2010. *Pengambilan Keputusan Yang Efektif*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Ketut. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Singaraja. Singaraja Bali: IKIP Singaraja
- Harsono. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hermawan Kartajaya, (2010). *Grow with Character: The Model Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- <https://www.facebook.com/aricantihospital> diakses tanggal 03 Februari 2017
- Husein Umar. 2015. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P. 2012. *Principles of Marketing, 13th Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Kotler dan G, Amstrong. 2007. *Prinsip-prinsip Marketing. Edisi Ketujuh*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lufiyoadi, Hamdani. 2012. *Manajemen Pemasaran jasa edisi kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

- Lovelock.C dan Lauren K. Wright. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Alih bahasa
- Nasution,S. 2011. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara
- Puji, Wahyuningrum 2010. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Ungaran*.
- Pusat Bahasa. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Departemen Pendidikan Nasional.
- Steffi, Mongkaren 2013. *Kualitas Pelayanan secara Bersama Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa RS Advend Manado*. Manado : Universitas Sam Ratulangi Manado
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Keenam*. Bandung CV. Alfabeta.
- Sumarni. Murti, John Soeprihanto.2008. *Pengantar Bisnis*.Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa. Andy Offset*. Yogyakarta: Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12
- Wirawan, Nata. 2012. *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Inferensi)* Edisi ketiga. Bali : Keraras Emas.
- Yeni, Tri Sari Riswardani 2013. *Pengaruh Fasilitas Biaya dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jakarta :UNM
- Yuda, Supriyanto 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang