

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil)

Umi Setyorini

umisetyorini71@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yadika Bangil, Pasuruan

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) to patient satisfaction with focus of case study at Islamic Hospital Masyithoh Bangil. This research method is descriptive quantitative subject of this research is patient. Sampling technique used is purposive sampling. The number of respondents 64 respondents. The analysis technique used is multiple regression. The result showed that $F_{count} > F_{table}$ is 23,620 > 2,53 and $\text{sig } F < \text{level of significant } (\alpha)$ that is 0,000 < 0,05 then it is concluded that the dependent variable influences together significantly. The F-test shows that there is a mutual influence between variable of variable reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5). The t-test shows that the reliability (X1) and responsiveness (X2) variables are influential but not significant, assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5) have significant partial effect. Test coefficient of determination or R^2 obtained 0.642 this means patient satisfaction of 64.2% influenced variable reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5). And the variables in this study to be considered again by the agency in order to improve the quality of service to increase patient satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, Islamic Hospital.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) terhadap kepuasan pasien dengan fokus penelitian kasus pada RSI Masyithoh Bangil. Metode penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif subyek penelitian ini adalah pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Dengan jumlah responden 64 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 23,620 > 2,53 dan $\text{sig } F < \text{level of significant } (\alpha)$ yaitu 0,000 < 0,05 maka disimpulkan variabel terikat berpengaruh secara bersama sama secara signifikan. Hasil uji-F menunjukkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antar variabel variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5). Hasil uji-t menunjukkan variabel reliability (X1) dan responsiveness (X2) berpengaruh tetapi tidak signifikan, assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5) berpengaruh signifikan secara parsial. Uji koefisien determinasi atau R^2 di peroleh 0,642 hal ini berarti kepuasan pasien sebesar 64,2% di pengaruhi variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5). Dan Variabel-variabel dalam studi ini agar diperhatikan lagi oleh instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Islam.

PENDAHULUAN

Era Globalisasi arus kompetisi terjadi di segala bidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Untuk mempertahankan ekstensinya, maka setiap organisasi pelayanan kesehatan dan semua elemen didalamnya harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan

secara berkesinambungan. Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan di setiap rumah sakit yang ada di Indonesia agar, kepuasan pelanggan terpenuhi secara maksimal. Rumah sakit sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya Rumah sakit diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah. Sesuai pasal 4 UU RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Depkes,2016).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sesuai Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan di setiap daerah (Depkes,2016).

Bila Rumah Sakit Islam(RSI) Masyithoh Bangil ingin dapat memberikan lebih dari apa yang diharapkan maka persepsi terhadap pelayanan rumah sakit harus relatif tinggi. Namun bila rumah sakit gagal memenuhi apa yang diharapkan maka persepsi terhadap pelayanan masih relatif rendah. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu : sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan produk dan harga. Salah satu konsep layanan terpopuler adalah ServQual. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy(Tjiptono, F., 2008). Untuk itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) terhadap kepuasan pasien dengan fokus penelitian kasus pada RSI Masyithoh Bangil. Sehingga pihak RSI Masyithoh Bangil dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

KERANGKA TEORI

Pengertian Jasa

Jasa Sebagai menurut Kotler dan Keller 2014 : 26) didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan sudah menjadi semacam “manta ajaib” yang dijumpai di hampir semua buku teks laris bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Dalam visi dan misi, slogan maupun iklan sebagian besar organisasi bisnis dan non-bisnis, kata “kepuasan pelanggan” sering dijumpai. Kendati demikian, apa itu kepuasan, mengapa itu penting, dan bagaimana mengukurnya masih banyak diperdebatkan di kalangan akademisi pemasaran. Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facio” artinya melakukan atau membuat. Namun, ditinjau dari persepektif perilaku konsumen, istilah “kepuasan pelanggan” lantas menjadi kompleks. Hal ini bisa dilihat dari beragam definisi yang dikemukakan banyak pakar didalam Tjiptono (2014:353).

Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2010: 98), kualitas pelayanan merupakan kemampuan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Didalam mengukur kualitas pelayanan didasarkan pada 5 dimensi kualitas layanan (Zeithaml et.al 2007), yaitu: tangibles (bukti langsung),

reliability(kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Pengertian Rumah Sakit

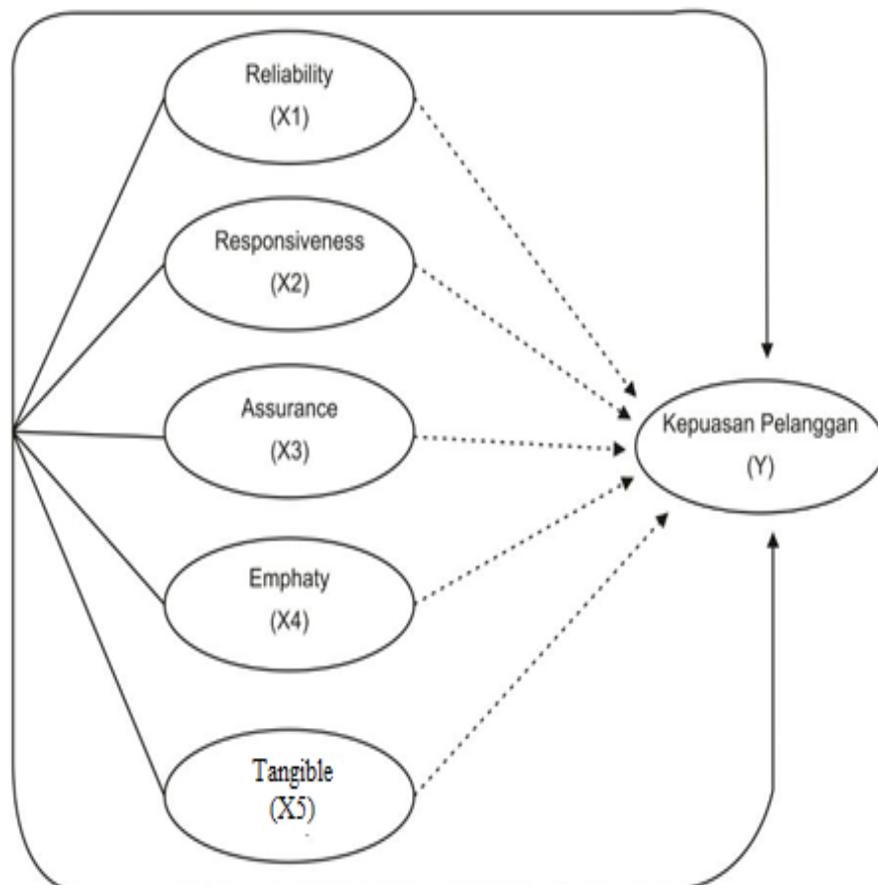
Pengertian Rumah Sakit berdasarkan Permenkas Nomor 147 Tahun 2010 tentang perijinan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Istilah rumah sakit (hospital) berasal dari kata Latin, hospes (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan hospitality (keramahan). Beberapa pasien bisa hanya datang untuk diagnosis atau terapi ringan untuk kemudian meminta perawatan jalan, atau pula meminta rawat inap dalam hitungan hari, minggu, atau bulan. Rumah sakit dibedakan dari intitusi kesehatan lain dari kemampuannya memberikan diagnosa dan perawatan medis secara menyeluruh kepada pasien berdasarkan (Depkes, 2016)

Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS)

Pelaksanaan program Jamkesmas dilaksanakan sebagai amanah Pasal 28 ayat (1) Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia, yang menyatakan bahwa ”Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidupyang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Selain itu berdasarkan Pasal 34 ayat (3) Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia dinyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak(http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Wahyuni, A. T., & Satrio, B.,2016)



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Dalam gambar 1 dapat dijelaskan didasarkan pada teori maka dirumuskan kerangka pikir atas masalah yang dirumuskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSI Masyithoh Bangil. Adapun kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu tangible (buktifisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Model hubungan antar variabel independen yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Reability(X1), responiveness (X2), assurance(X3), empathy (X4), dan tangible (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y).

H2 : Reability (X1) berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

H3 : Responsiveness(X2) berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

H4 : Assurance (X3) berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

H5 : Empathy(X4) berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

H6 : Tangible (X5) berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (eksplanator research), yaitu penelitian yang menguraikann hubungan antara variabel(Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua obyek yang ada di RSI Masyithoh Bangil dan pelanggan/pasien yang datang berobat ke RSI Masyithoh Bangil. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Karakteristik subyek serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah pelanggan/pasien yang datang minimal dua kali berobat ke RSI Masyithoh Bangil berdasarkan kriteria tersebut maka ditetapkan jumlah sampel sebanyak 64 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : Uji Validitas dan Uji Realibilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (T) adalah Model pengujian koefisien parsial dengan menggunakan metode uji satu arah sebagai daerah kritis.Keputusan untuk menolak atau menerima H1 adalah dengan membandingkan antara nilai thitung dengan ttabel. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut : H1 diterima bila: thitung > ttabel atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05), H1 ditolak bila: thitung < ttabel atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05).

Uji Simultan (F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Adapun kriteria pengujian sebagai berikut : H2 diterima bila: Fhitung > Ftabel atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05). H2 ditolak bila: Fhitung < Ftabel atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05).

Hipotesis I (Uji F atau Simultan)

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis pengujian hipotesis I bahwa variabel reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangible (X5) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), terbukti dari nilai Fhitung > Ftabel yaitu $23,620 > 2,53$ dan sig F < level of significant (α) yaitu $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wahyuni, A. T., & Satrio, B., 2016) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing mempunyai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Demikian juga penelitian (Alimudin, A., & Artaya, I. P., 2009) yang menyatakan bahwa kemampuan perusahaan dalam menanggapi konsumen dengan keramahan, kehandalan, komunikasi, serta mengerti terhadap konsumen akan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik oleh konsumen

Hipotesis II

Berdasarkan Uji T variabel reliability (X1) memiliki thitung < tabel yaitu $0,176 < 1,67109$ dan sig > α yaitu $0,861 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa reliability (X1) berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wahyuni, A. T., & Satrio, B., 2016).

Hipotesis III

Berdasarkan Uji T variabel responsiveness (X2) memiliki thitung < tabel yaitu $1,382 < 1,6109$ dan sig > α yaitu $0,172 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa reponsiveness (X2) berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Fatona, S. (2010). Variabel reponsiveness berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dikarenakan karena jumlah pasien pelanggan yang menggunakan BPJS cukup banyak melebihi kapasitas yang dapat ditampung oleh pihak rumah sakit.

Hipotesis IV

Berdasarkan Uji T variabel assurance (X3) memiliki thitung > tabel yaitu $2,667 > 1,67109$ dan sig < α yaitu $0,010 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa assurance (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wahyuni, A. T., & Satrio, B., 2016).

Hipotesis V

Berdasarkan Uji T variabel empathy (X4) memiliki thitung > tabel yaitu $3,470 > 1,67109$ dan sig < α yaitu $0,001 < 0,05$ maka disimpulkan empathy (X4) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wahyuni, A. T., & Satrio, B., 2016; Alimudin, A., & Artaya, I. P., 2009).

Hipotesis VI

Berdasarkan Uji T variabel tangible (X5) memiliki thitung > t tabel yaitu $2,936 > 1,67109$ dan sig < α yaitu $0,005 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa tangible (X5) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Wahyuni, A. T., & Satrio, B., 2016).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis data maka dapat di jelaskan bahwa RSI Masyithoh Bangil dalam memberikan pelayanan kepada pasien adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan (reliability) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari RSI Masyithoh Bangil pelayanan yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan pada pelanggan BPJS yang telah mendapatkan giliran untuk dilayani.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap yang diberikan oleh RSI Masyithoh Bangil belum dapat dirasakan kualitasnya hal ini dikarenakan karena jumlah pasien

- pelanggan yang menggunakan BPJS cukup banyak melebihi kapasitas yang dapat ditampung oleh pihak rumah sakit
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan (assurance) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari RSI Masyithoh Bangil pelayanan yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan pada pelanggan BPJS yang telah mendapatkan giliran untuk dilayani
 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepedulian (emphaty) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa kehandalan dari RSI Masyithoh Bangil yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan pada pelanggan BPJS yang telah mendapatkan giliran untuk dilayani
 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik (tangible) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari RSI Masyithoh Bangil Pasuruan yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan konsumen.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis I atau Uji F simultan menghasilkan Fhitung sebesar 23,620. Sedangkan Ftabel ($df_1 = 5$ dan $df_2 = 59$) sebesar 2,53 dengan level of significant (α) sebesar 0,05 dan sig F 0,000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $23,620 > 2,53$ dan $sig F < \text{level of significant } (\alpha)$ yaitu $0,000 < 0,05$. Berdasarkan uji hipotesis II atau Uji T variabel reliability (X1) memiliki thitung $< t_{tabel}$ yaitu $0,176 < 1,67109$ dan $sig > \alpha$ yaitu $0,861 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa reliability (X1) berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji hipotesis III atau Uji T variabel responsiveness (X2) memiliki thitung $< t_{tabel}$ yaitu $1,382 < 1,6109$ dan $sig > \alpha$ yaitu $0,172 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa reponsiveness (X2) berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji hipotesis IV atau Uji T variabel assurance (X3) memiliki thitung $> t_{tabel}$ yaitu $2,667 > 1,67109$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0,010 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa assurance (X3) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji hipotesis V atau Uji T variabel emphaty (X4) memiliki thitung $> t_{tabel}$ yaitu $3,470 > 1,67109$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0,001 < 0,05$ maka disimpulkan emphaty (X4) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji hipotesis VI atau Uji T variabel tangible (X5) memiliki thitung $> t_{tabel}$ yaitu $2,936 > 1,67109$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0,005 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa tangible (X5) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil penelitian ini dari tabel coefficients dapat diketahui bahwa nilai unstandardized coefficients b pada variabel reliability (X1) sebesar 0,015 variabel responsiveness (X2) sebesar 0,081 variabel assurance (X3) sebesar 0,213 variabel emphaty (X4) sebesar 0,321 dan variabel tangible (X5) sebesar 0,225. Dari nilai unstandardized coefficients b pada variabel emphaty (X4) lebih besar dibandingkan dengan variabel reliability (X1), variabel responsiveness (X2), variabel assurance (X3), dan variabel tangible (X5). Dari nilai unstandardized coefficients b dapat disimpulkan bahwa variabel emphaty (X4) merupakan variabel yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien (Y).

Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan Bagi RSI Masyithoh Bangil, Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan informasi yang penting bagi RSI Masyithoh Bangil. Dengan adanya penelitian ini diharapkan RSI Masyithoh Bangil dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dari semua dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, khususnya kepada pasien pengguna BPJS. Dalam penelitian ini RSI Masyithoh Bangil harus segera membenahi dan meningkatkan variabel reliability dan responsiveness untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dan dari penelitian ini dapat ditemukan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah empathy para karyawannya kepada setiap pasien yang berkunjung. RSI Masyithoh Bangil harus mempertahankan dan meningkatkan variabel agar kepuasan pasien makin meningkat. Penggunaan fasilitas teknologi juga dapat diberikan untuk mempercepat layanan proses kepada pasien (Sasono, A. D., et.all., 2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A., & Artaya, I. P. (2009). Persepsi Nasabah Tentang Ketanggapan, Keramahan, Keandalan, Komunikasi, Dan Mengerti Nasabah Terhadap Pelayanan Bagian Prioritas PT. Bank Central Asia Surabaya. *Bisnis Dan Manajemen*, 1(2).
- Fatona, S. (2010). Kualitas jasa yang mempengaruhi loyalitas dan relevansinya terhadap kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1).
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. Cetakan VIII, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PTElex Media Komputindo
- Irmawati. 2014. Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit. Surabaya: Institut Ilmu Kesehatan.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta :Erlangga.
- Sasono, A. D., Alimudin, A., Kamisutara, M., & Inayati, I. (2015). Development of accounting information system (SIA-UMKM) with waterfall approach to standardize UMKM financial report based on standard of accounting financial entity without public accountability (SAK-ETAP). *J. Basic. Appl. Sci. Res.*
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). Service management mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2010. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. 2007. Jakarta: Visimedia.
- Wahyuni, A. T., & Satrio, B. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 5(2).
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. And Berry, L.L. 2007. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol 60, 37-38.
- http://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan
- <http://www.depkes.go.id>.