

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2

Tresno Sunjaya¹; Kris Linggardini²

*Penulis korespondensi: -

¹Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto;

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan menuntut fasilitas kesehatan untuk memahami harapan pasien dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Meningkatnya persaingan antar fasilitas kesehatan menjadikan kepuasan dan loyalitas pasien sebagai indikator penting kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2. Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Sampel penelitian berjumlah 89 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Tingkat kepuasan diukur menggunakan kuesioner, sedangkan loyalitas diukur menggunakan kuesioner loyalitas pelanggan. Analisis hubungan kedua variabel dilakukan menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup, yaitu 71 orang (79,8%), sedangkan 13 orang (14,6%) berada pada kategori puas dan 5 orang (5,6%) pada kategori kurang puas. Pada variabel loyalitas, sebanyak 48 orang (53,9%) berada pada kategori cukup loyal dan 41 orang (46,1%) berada pada kategori sangat loyal. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,023$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan yang dirasakan pelanggan, semakin besar kecenderungan pelanggan untuk menunjukkan loyalitas terhadap pelayanan Puskesmas. Peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, perlu menjadi perhatian untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Puskesmas, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam kesejahteraan individu dan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta menyediakan pelayanan yang mudah diakses, responsif, efektif, dan merata. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pengalaman pasien dan penilaian mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien semakin menekankan pentingnya pengalaman pengguna layanan. Kepuasan merupakan respons yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, tingkat kepuasan pasien dapat menurun.

Perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta meningkatkan persaingan antar penyedia layanan. Pasien memiliki lebih banyak pilihan dalam menentukan fasilitas kesehatan yang akan digunakan. Dalam kondisi tersebut, fasilitas kesehatan perlu mempertahankan kualitas pelayanan agar pasien tidak hanya merasa puas, tetapi juga memiliki keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Terdapat beberapa dimensi yang relevan dalam menilai kepuasan pasien. Instrumen penelitian ini menggunakan lima dimensi, yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan respons kepada pasien. Keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya. Empati menunjukkan perhatian secara individual kepada pasien, sedangkan bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil observasi awal di Puskesmas Karangpucung 2. Data kunjungan pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 9.116 kunjungan pada tahun 2014, 10.956 kunjungan pada tahun 2015, 11.385 kunjungan pada tahun 2016, dan 9.815 kunjungan pada tahun 2017. Hasil wawancara terhadap 10 pengunjung menunjukkan bahwa tujuh responden mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang terlalu lama dan sikap petugas yang kurang ramah, sedangkan tiga responden menyatakan puas. Kondisi tersebut menjadi dasar dilaksanakannya penelitian mengenai hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dikutip dalam skripsi juga mendukung pentingnya kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Handayani (2016) melaporkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baturetno sebesar 72,58% secara keseluruhan. Fitri (2016) menemukan bahwa akses pelayanan dan interaksi antara petugas dengan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pelayanan merupakan aspek penting dalam membentuk penilaian dan perilaku pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Meskipun kepuasan dan loyalitas telah dibahas dalam berbagai penelitian, penelitian ini secara khusus mengkaji hubungan keduanya pada pelanggan Puskesmas Karangpucung 2. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2.

TINJAUAN PUSTAKA

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam wilayah kerjanya. Dalam skripsi asli, Puskesmas dijelaskan sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota dan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan respons psikologis yang muncul setelah pasien membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan dapat dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan yang diterima maupun harapan subjektif pasien. Pasien dapat menilai waktu tunggu, informasi yang diberikan, sikap petugas, kenyamanan fasilitas, serta berbagai aspek pelayanan lainnya.

Lima dimensi kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Daya tanggap tercermin dari kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan merespons keluhan. Keandalan tercermin dari pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan. Jaminan berkaitan dengan kompetensi dan kesopanan petugas yang menumbuhkan rasa percaya. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, sedangkan bukti fisik mencakup kondisi fasilitas, peralatan, serta penampilan petugas.

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipertahankan untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam pelayanan kesehatan, loyalitas dapat tercermin melalui keinginan untuk kembali menggunakan fasilitas yang sama, sikap positif terhadap fasilitas, komitmen, ketahanan terhadap tawaran fasilitas pesaing, serta kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain.

Kerangka konseptual penelitian menempatkan kepuasan pelanggan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Kepuasan dinilai melalui dimensi daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Loyalitas dinilai melalui pengukuran perilaku, kesukaan terhadap pelayanan, komitmen, ketahanan terhadap pengaruh pesaing, dan rekomendasi kepada orang lain.

Dari perspektif manajemen pelayanan, kepuasan dapat berkontribusi terhadap loyalitas melalui kepercayaan dan nilai yang dirasakan. Ketika pasien meyakini bahwa suatu fasilitas mampu memberikan pelayanan yang andal dan responsif, risiko yang dirasakan dalam menggunakan fasilitas tersebut dapat berkurang. Interaksi positif antara pasien dan petugas juga dapat memperkuat ikatan emosional dan meningkatkan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor. Skripsi asli mengidentifikasi kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan. Dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bersifat publik, aspek harga secara langsung mungkin tidak sepenting waktu tunggu, kemudahan akses, kenyamanan, kejelasan informasi, dan kualitas interaksi dengan petugas.

Loyalitas juga memberikan manfaat bagi organisasi. Pelanggan yang loyal lebih mungkin melakukan kunjungan ulang, merekomendasikan pelayanan, dan tidak mudah beralih kepada fasilitas pesaing. Komunikasi positif dari pelanggan kepada orang lain dapat mendukung reputasi fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, mempertahankan kepuasan dapat menjadi salah satu strategi untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Hubungan antara kepuasan dan loyalitas tidak selalu bersifat deterministik. Seorang pasien dapat merasa puas tetapi tidak loyal karena terdapat fasilitas lain yang lebih mudah dijangkau. Sebaliknya, pasien dapat tetap menggunakan suatu fasilitas meskipun tingkat kepuasannya sedang karena faktor lokasi atau kebiasaan. Oleh sebab itu, hubungan kedua variabel perlu dibuktikan secara empiris berdasarkan data penelitian.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2. Penelitian menggunakan desain deskriptif korelasional dengan pendekatan potong lintang (cross-sectional). Responden penelitian berjumlah 89 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan yang terdiri atas 27 pernyataan dan kuesioner loyalitas yang terdiri atas 19 pernyataan. Analisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas dilakukan menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 71 orang (79,8%), sedangkan 13 orang (14,6%) berada pada kategori puas dan 5 orang (5,6%) pada kategori kurang puas. Pada variabel loyalitas, sebanyak 48 orang (53,9%) berada pada kategori cukup loyal dan 41 orang (46,1%) berada pada kategori sangat loyal. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,023$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan yang dirasakan pelanggan, semakin besar kecenderungan pelanggan untuk menunjukkan loyalitas terhadap pelayanan Puskesmas. Peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, perlu menjadi perhatian untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Populasi penelitian adalah rata-rata jumlah pasien yang dilayani setiap bulan di Puskesmas Karangpucung 2, yaitu sebanyak 818 pasien. Sampel penelitian berjumlah 89 responden. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh hasil 89,1 dan dibulatkan menjadi 89 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang dapat membaca dan menulis, telah berkunjung ke Puskesmas Karangpucung 2 minimal tiga kali, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien yang sedang dalam pengawasan atau isolasi, pasien dengan penurunan kesadaran, dan pasien yang tidak bersedia berpartisipasi.

Penelitian menggunakan dua kuesioner utama. Kuesioner kepuasan terdiri atas 27 pernyataan berdasarkan dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Skor kepuasan berkisar antara 27 sampai 81 dan dikategorikan menjadi kurang puas (27–54), cukup puas (55–68), dan puas (69–81). Kuesioner loyalitas terdiri atas 19 pernyataan dengan kategori tidak loyal, cukup loyal, dan sangat loyal sesuai ketentuan pengukuran dalam penelitian.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan di Puskesmas Cimanggu 1 karena memiliki karakteristik yang dianggap serupa dengan Puskesmas Karangpucung 2. Uji instrumen melibatkan 20 responden. Kuesioner kepuasan menunjukkan koefisien korelasi butir sebesar 0,468–0,855, sedangkan kuesioner loyalitas sebesar 0,466–0,738. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r tabel 0,444 sehingga butir instrumen dinyatakan valid. Nilai reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,967 untuk kuesioner kepuasan dan 0,876 untuk kuesioner loyalitas, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel.

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari Puskesmas Karangpucung 2. Pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, entry data, tabulasi, dan cleaning. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi kepuasan dan loyalitas. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan.

Prosedur etik dalam penelitian meliputi pemberian informed consent, penghormatan terhadap privasi dan kerahasiaan responden, perlakuan yang adil, serta pertimbangan terhadap manfaat dan potensi risiko partisipasi. Responden memiliki kebebasan untuk menolak berpartisipasi maupun mengundurkan diri. Penelitian dilaksanakan setelah memperoleh perizinan institusional yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Karangpucung 2 pada 28 Juni sampai 2 Juli 2018 dengan melibatkan 89 responden. Hasil penelitian disajikan berdasarkan karakteristik responden, tingkat kepuasan, tingkat loyalitas, serta hubungan antara kedua variabel.

Tabel 1

Karakteristik responden

Karakteristik	f	%
Usia 12–16 tahun	6	6.7
Usia 17–25 tahun	25	28.1
Usia 26–35 tahun	33	37.1
Usia 36–45 tahun	15	16.9
Usia 46–55 tahun	8	9.0
Usia 56–65 tahun	0	0.0
>65 tahun	2	2.2
Perempuan	38	42.7
Laki-laki	51	57.3
Sekolah dasar	11	12.4
Sekolah menengah pertama	30	33.7
Sekolah menengah atas	43	48.3
Perguruan tinggi	5	5.6
Tidak bekerja	31	34.8
Ibu rumah tangga	17	19.1
Pegawai negeri sipil	3	3.4
Swasta	38	42.7

Kelompok usia terbesar adalah 26–35 tahun, yaitu 33 responden (37,1%). Responden laki-laki berjumlah 51 orang (57,3%). Pendidikan terakhir yang paling banyak adalah sekolah menengah atas, yaitu 43 orang (48,3%), sedangkan kelompok pekerjaan terbesar adalah pekerja sektor swasta, yaitu 38 orang (42,7%). Dominasi kelompok usia 26–35 tahun menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif.

Tabel 2

Tingkat kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan	f	%
Kurang puas	5	5.6
Cukup	71	79.8
Puas	13	14.6
Total	89	100.0

Sebagian besar responden berada pada kategori kepuasan cukup, yaitu 71 orang (79,8%). Sebanyak 13 orang (14,6%) berada pada kategori puas dan 5 orang (5,6%) berada pada kategori kurang puas. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa

pengalaman pelayanan yang dominan dirasakan pasien berada pada tingkat sedang, belum sepenuhnya menunjukkan pengalaman yang sangat positif. Kondisi ini menjadi peluang bagi Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pasien yang berada pada kategori cukup dapat berkembang menjadi puas.

Tabel 3

Tingkat loyalitas pelanggan

Tingkat loyalitas	f	%
Tidak loyal	0	0.0
Cukup loyal	48	53.9
Sangat loyal	41	46.1
Total	89	100.0

Lebih dari separuh responden berada pada kategori cukup loyal, yaitu 48 orang (53,9%), sedangkan 41 orang (46,1%) berada pada kategori sangat loyal. Tidak terdapat responden yang masuk kategori tidak loyal. Tidak ditemukannya responden pada kategori loyalitas terendah menunjukkan bahwa Puskesmas telah memiliki basis pelanggan yang cukup baik dalam hal kecenderungan menggunakan kembali atau memberikan penilaian positif terhadap pelayanan.

Tabel 4

Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan

Kepuasan	Cukup loyal f (%)	Sangat loyal f (%)	Total	Nilai p
Kurang puas	5 (100.0)	0 (0.0)	5	
Cukup	42 (59.2)	29 (40.8)	71	0.023
Puas	1 (7.7)	12 (92.3)	13	
Total	48	41	89	

Keterangan: Uji chi-square; $\alpha = 0,05$.

Tabulasi silang menunjukkan pola deskriptif yang jelas. Seluruh lima responden pada kelompok kurang puas berada pada kategori cukup loyal dan tidak ada yang termasuk sangat loyal. Pada 71 responden dengan kepuasan cukup, sebanyak 42 orang (59,2%) berada pada kategori cukup loyal dan 29 orang (40,8%) berada pada kategori sangat loyal. Pada 13 responden yang puas, hanya 1 orang (7,7%) yang cukup loyal, sedangkan 12 orang (92,3%) sangat loyal. Hasil uji chi-square menghasilkan nilai $p = 0,023$, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2.

Hasil penelitian mendukung pemikiran dasar dalam manajemen pelayanan bahwa penilaian pasien yang lebih positif berkaitan dengan loyalitas yang lebih kuat. Perbedaan deskriptif paling terlihat pada kelompok responden yang puas dan kurang puas. Proporsi pasien yang sangat loyal jauh lebih tinggi pada kelompok yang puas dibandingkan kelompok yang memiliki kepuasan cukup maupun kurang puas. Temuan ini menunjukkan pentingnya menjaga pengalaman pelayanan yang positif agar pelanggan memiliki kecenderungan lebih kuat untuk tetap menggunakan pelayanan.

Hasil tersebut juga sesuai dengan sifat multidimensional kepuasan yang dijelaskan dalam tinjauan pustaka. Kepuasan tidak terbentuk hanya dari satu atribut pelayanan. Pasien menilai waktu tunggu, daya tanggap petugas, keandalan pelayanan, jaminan, empati, serta kondisi fisik fasilitas. Perbaikan secara menyeluruh pada dimensi-dimensi tersebut berpotensi meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat loyalitas.

Karakteristik responden juga perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Dominasi pasien berusia 26–35 tahun menunjukkan tingginya keterwakilan kelompok usia produktif dalam penelitian. Dominasi responden laki-laki dapat berkaitan dengan pola partisipasi selama periode pengumpulan data dan tidak dapat secara langsung dianggap sebagai gambaran seluruh populasi pasien Puskesmas.

Dari perspektif pengelolaan Puskesmas, hasil penelitian memiliki beberapa implikasi praktis. Pertama, daya tanggap perlu ditingkatkan melalui pengurangan waktu tunggu yang tidak perlu dan respons yang cepat terhadap keluhan. Kedua, keandalan perlu dipertahankan melalui prosedur pelayanan yang akurat dan konsisten. Ketiga, jaminan dapat diperkuat melalui kompetensi dan komunikasi petugas. Keempat, empati perlu diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan individual pasien. Kelima, bukti fisik berupa kebersihan, kenyamanan, fasilitas, dan penampilan petugas perlu dijaga.

Hasil penelitian juga perlu dipahami dengan mempertimbangkan keterbatasan desain. Penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional sehingga urutan waktu antara kepuasan dan loyalitas tidak dapat ditentukan. Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan, tetapi tidak membuktikan bahwa kepuasan merupakan satu-satunya penyebab loyalitas. Loyalitas juga dapat dipengaruhi oleh akses, kebiasaan, lokasi, kebutuhan pelayanan, dan faktor lainnya. Selain itu, penggunaan purposive sampling membatasi generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas.

Meskipun memiliki keterbatasan, penelitian ini memberikan bukti empiris dari Puskesmas Karangpucung 2 bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang signifikan. Hasil tersebut dapat menjadi dasar bagi pengelola Puskesmas untuk memantau kepuasan pasien sebagai salah satu indikator yang relevan dalam mempertahankan loyalitas. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar, desain longitudinal, atau memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Karangpucung 2 memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup, yaitu 71 orang (79,8%). Loyalitas pelanggan didominasi kategori cukup loyal sebanyak 48 orang (53,9%), diikuti kategori sangat loyal sebanyak 41 orang (46,1%), dan tidak terdapat responden yang termasuk kategori tidak loyal. Hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,023$, lebih kecil dari 0,05, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kepuasan pasien relevan untuk memperkuat loyalitas pelanggan. Peningkatan pelayanan perlu diarahkan pada aspek daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan kondisi bukti fisik. Namun, karena penelitian menggunakan desain cross-sectional dan purposive sampling, hasil penelitian menunjukkan hubungan atau asosiasi dan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat. Puskesmas disarankan melakukan evaluasi kepuasan secara berkala dan menindaklanjuti aspek pelayanan yang masih berada pada kategori cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Almeida, R. (2015). Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: A systematic review. *Cadernos de Saúde Pública*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi VI). Rineka Cipta.
- Ayubi, D. (2008). Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007. *Makara, Kesehatan*.
- Fattah, N. (2016). *Standar biaya pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Fitri, N. A. (2016). Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.
- Griffin, L. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Supardi. (2008). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Tesis, Universitas Diponegoro.
- Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran jasa* (Edisi ketiga). Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi kedua). Andi.
- Umniyati. (2009). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara tahun 2009.
- Yulfita. (2016). *Kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada pelayanan kesehatan*.