

PENGARUH PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ANWAR MEDIKA SIDOARJO

Aditya Dwi Rubiantoro¹, Imam Baihaki²
aditsumenep88@gmail.com¹, imamsumekar@gmail.com²
Universitas Wijaya Putra

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Anwar Medika kepada pasien rawat inap. Adapun pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pasien didasarkan atas beberapa factor dominan yaitu tangibles (Bukti Langsung), reliability (Keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan assurance (Jaminan). Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada 40 responden dengan menggunakan analisis linier berganda dengan software SPSS 10.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tangibles (0,162), reliability (0,275), responsiveness (0,296), dan assurance (0,237) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah reliability.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how much patient satisfaction is with the services provided by Anwar Medika General Hospital to inpatients. The influence of service on patient satisfaction is based on several dominant factors, namely tangibles, reliability, responsiveness and assurance. In this study, data was obtained from questionnaires distributed to 40 respondents using multiple linear analysis with SPSS 10.0 for Windows software. The results of this study show that tangibles (0.162), reliability (0.275), responsiveness (0.296), and assurance (0.237) have a significant effect on patient satisfaction. The variable that has the most dominant influence on patient satisfaction is reliability.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Seiring Perkembangan Teknologi, dan kegiatan bisnis serta persaingan yang ketat, hal yang terpenting yang harus diperhatikan oleh Perusahaan adalah berusaha untuk bisa memuaskan konsumennya, dalam arti Perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Perusahaan menerapkan konsep pemasaran untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga Perusahaan menerapkan konsep pemasaran yang bertujuan untuk memberikan kepuasan konsumennya.

Menurut Philip Kotler (1997)⁶ Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai pihak lain.

Menurut Fandy Tjiptono (1997)¹⁰ Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah persaingan yang semakin ketat, dimana banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, tujuan utama Perusahaan ini adalah berupaya untuk melayani dan memenuhi segala kebutuhan konsumen. Kemampuan

Perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memberikan jasa pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan dari Perusahaan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah layanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana dalam penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Menurut Philip Kotler (1997)⁶ Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri, serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ada lima atribut yang menyangkut masalah kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa menurut Adrian Payne(2000)⁸ terdiri dari tangibles (Faktor Fisik), reliability(Keandalan), Responsiveness (daya tanggap), assurance (Jaminan) dan empathy (Perhatian). Jika konsumen puas akan memperlihatkan kecenderungan untuk menggunakan Kembali. Menurut F. Engel(1994)³ menyatakan bahwa perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses kepuasan yang mendahului dan menelusuri suatu tindakan. Faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah Fasilitas dan Pelayanan.

Rumah sakit umum Anwar Medika merupakan salah satu Perusahaan jasa medis yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik bagi pasiennya, mengingat tuntutan dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut yang semakin meningkat serta adanya persaingan dengan rumah sakit yang lainnya, baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Rumah sakit umum Anwar Medika merupakan salah satu rumah sakit yang berlokasi di daerah sidoarjo. Yang diawali dari praktek perorangan oleh dokter H. Agus Fachrudin Farid pada tahun 1990. Dikarenakan pasien semakin banyak dan adanya dukungan dari keluarga dan yayasan pada bulan april 2021 menjadi Rumah Sakit Umum Anwar Medika

Adapun data pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Anwar Medika dari tahun 2004-2005 yang diperoleh dari data rekam medik rumah sakit, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Inap

No	Tahun	Jumlah
1	2004	4.793
2	2005	4.499

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat inap dari tahun 2004-2005 terus mengalami penurunan yang cukup signifikan. Dari data diatas juga dapat dilihat bahwa penurunan pasien rawat inap yang terjadi tidak bisa dijadikan patokan untuk mengukur kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada pasien rawat inap untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Peneliti perlu menilai kepuasan terhadap pelayanan bagi pasien apakah sesuai dengan harapan pasien karena jika pasien mendapatkan pelayanan yang memadai dari rumah sakit dan pasien merasa puas, maka cenderung akan menggunakan kembali jasa medik dari rumah sakit yang bersangkutan. Dengan mengetahui betapa pentingnya, kepuasan konsumen dalam rangka peningkatan kualitas suatu produk atau jasa, maka selayaknya rumah sakit melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada konsumen atau pasien (customer focused).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan penelitian dari RS Anwar Medika dengan nomor 26/RSAM/X/2006. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan desain penelitian cross-sectional dengan menggunakan analisis kuantitatif yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner ke responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2006 di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika Jl. Raya Bypass Krian KM. 33 Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dapat dilihat dari kuesioner yang terkumpul. Dalam penelitian ini kuesioner tersebar kepada pasien rawat inap. Responden tersebut dikelompokkan berdasarkan taraf hidup yang meliputi jenis kelamin, Umur, Status, pendidikan, agama, dan bidang pekerjaan. Hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
a. Laki-Laki	22	55%
b. Perempuan	18	45%
Tingkat Umur	Jumlah	Prosentase
a. 16 – 20 Tahun	2	5%
b. 21 – 25 Tahun	3	7.5%
c. 26 – 30 Tahun	8	20%
d. > 30 Tahun	27	67.5%
Status	Jumlah	Prosentase
a. Belum Nikah	4	10%
b. Nikah	28	70%
c. Janda	6	15%
d. Duda	2	5%
Pendidikan	Jumlah	Prosentase
a. SD	11	27.5%
b. SLTP	9	22.5%
c. SMU	12	30%
d. SMK	8	20%
Agama	Jumlah	Prosentase
a. Islam	40	100%
b. Kristen	0	0%
c. Budha	0	0%
d. Hindu	0	0%
Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
a. Karyawan	16	40%
b. PNS	1	2.5%
c. Wiraswasta	7	17.5%
d. Pelajar atau mahasiswa	0	0%
e. Tidak Bekerja	16	40%

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel bahwa 55 % responden berjenis kelamin laki-laki dan 45% berjenis kelamin wanita. Umur mayoritas Lebih 30 tahun sebanyak 67.5% dan mayoritas status telah menikah yaitu 70% dengan Latar belakang pendidikan kebanyakan responden terbanyak adalah SMU sekitar 30%. Dan untuk agama mayoritas adalah Islam yakni 100%, kebanyakan pekerjaannya adalah karyawan swasta dan tidak bekerja yaitu 40%.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh variabel Tangible (Bukti Fisik)X1, Reliability (Keandalan)X2, Responsiveness (Daya tanggap)X3, dan Assurance (Jaminan)X4 terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika dan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dengan bantuan computer program SPSS 10.00 For window, dengan hasil selengkapnya adalah sebagai berikut

Tabel 3. Output pertama Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan.Y	3.8750	.3349	40
Tangible.X ₁	3.8750	.5633	40
Reliability.X ₂	3.8750	.4634	40
Responsiveness.X ₃	3.8750	.4043	40
Assurance.X ₄	3.8750	.4043	40

Sumber Data: Output SPSS

Berdasarkan tabel Descriptive Statistics di atas dapat diketahui bahwa:

- Mean / Rata-rata kepuasan pasien (dengan jumlah responden 40 orang) adalah sebesar 3,8750 dengan standar deviasi sebesar 0,3349.
- Mean / Rata-rata tangible (dengan jumlah responden 40 orang) adalah sebesar 3,8750 dengan standar deviasi sebesar 0,5633
- Mean / Rata-rata reliability (dengan jumlah responden 40 orang) adalah sebesar 3,8750 dengan standar deviasi sebesar 0,4634
- Mean / Rata-rata responsiveness (dengan jumlah responden 40 orang) adalah sebesar 3,8750 dengan standar deviasi sebesar 0,4043
- Mean / Rata-rata assurance (dengan jumlah responden 40 orang) adalah sebesar 3,8750 dengan standar deviasi sebesar 0,4043

Tabel 4. Output kedua Correlations

		Kepuasan.Y	Tangible.X ₁	Reliability.X ₂	Responsiveness.X ₃	Assurance.X ₄
Person Correlation	Kepuasan.Y	1.000	.323	.392	.639	.450
	Tangible.X ₁	.323	1.000	-.258	.380	.042
	Reliability.X ₂	.392	-.258	1.000	.188	.051
	Responsiveness.X ₃	.639	.380	.188	1.000	.373
	Assurance.X ₄	.450	.042	.051	.373	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan.Y	.	.021	.006	.000	.002
	Tangible.X ₁	.021	.	.054	.008	.398
	Reliability.X ₂	.006	.054	.	.122	.377
	Responsiveness.X ₃	.000	.008	.122	.	.009
	Assurance.X ₄	.002	.398	.377	.009	.
N	Kepuasan.Y	40	40	40	40	40
	Tangible.X ₁	40	40	40	40	40
	Reliability.X ₂	40	40	40	40	40
	Responsiveness.X ₃	40	40	40	40	40
	Assurance.X ₄	40	40	40	40	40

Sumber Data: Output SPSS

Berdasarkan tabel Correlations di atas dapat diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel kepuasan pasien dengan tangible yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,323 atau 32,3 %, variabel kepuasan pasien dengan reliability adalah 0,392 atau 39,2 %, variabel kepuasan pasien dengan responsiveness adalah 0,639 atau 63,9 %, dan variabel kepuasan pasien dengan assurance adalah 0,450 atau 45,0 %. Secara toeritis, karena korelasi antara kepuasan pasien dengan responsiveness paling besar, maka variabel responsiveness paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel tangible, reliability, dan assurance.

Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) secara rata-rata menghasilkan angka 0,000 atau praktis 0. Karena signifikansi keempat variabel yang dihasilkan berada dibawah 0,05, maka korelasi diantara variabel kepuasan pasien dengan variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance adalah sangat nyata.

Tabel 5. Output Ketiga Correlations Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance.X ₄ , Tangible.X ₁ Responsiveness.X ₃ Reliability.X ₂ ^a	.	Enter

Sumber Data: Output SPSS

Pada tabel Variabels Entered menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang dikeluarkan (removed), atau dengan kata lain keempat variabel bebas yakni tangible, reliability, responsiveness, dan assurance semuanya dimasukan kedalam perhitungan regresi.

Tabel 6. Output keempat Correlations Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.771 ^a	.694	.548	.2252

Sumber Data: Output SPSS

- Berdasarkan tabel Model Summary tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut
- Angka R yang dihasilkan adalah 0,771, hal ini menyatakan bahwa korelasi atau hubungan antara tangible, reliability, responsiveness, dan assurance dengan kepuasan pasien adalah Besar, karena angka 0,771 berada diatas 0,5 dan mendekati 1, $r = 1$.
 - Angka R square yang dihasilkan adalah 0,694 berasal dari 0,771², hal ini berarti 69,4 % kepuasan pasien dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel reliability, responsiveness, assurance dan tangible. Sedangkan sisanya (100 % - 69,4 % = 30,6 %) kepuasan pasien dijelaskan atau dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel reliability, responsiveness, assurance dan tangible seperti harga, distribusi, kebutuhan dan sebagainya.
 - Standard Error of Estimate pada model Summary adalah 0,225, kemudian perhatikan Standard Error of Estimate sebelumnya yakni pada tabel Descriptive Statistic sebesar 0,335, karena lebih kecil dari standar deviasi kinerja pada Model Summary maka model regresi bisa bertindak sebagai preditor kepuasan pasien itu sendiri

Tabel 7. Output kelima ANOVAb

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.600	4	.650	12.819	.000 ^a
	Residual	1.775	35	5.071E-02		
	Total	4.375	39			

Sumber Data: Output SPSS

- Berdasarkan tabel Anova tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut
- Hasil perhitungan uji F, nilai F hitung adalah 12,819 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien, atau dapat dikatakan variabel reliability, responsiveness, assurance dan tangible yang diberlakukan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - Sedangkan nilai F tabel dengan $df_1 = k = \text{jumlah variabel bebas} = 4$ dan $df_2 = n - k - 1$

= 40 - 4 - 1 = 35, diperoleh nilai sebesar 2,88, hal ini berarti bahwa F hitung > F tabel atau 12,819 > 2,88, sehingga dapat dikatakan variable tangible, reliability, responsiveness, dan assurance secara bersama-sama mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien atau model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien.

Tabel 8. Output keenam Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.115	.552		.209	.036
Tangible.X ₁	.162	.075	.273	2.169	.037
Reliability.X ₂	.275	.085	.381	3.231	.003
Responsiveness.X ₃	.296	.110	.357	2.682	.011
Assurance.X ₄	.237	.097	.286	2.439	.020

Sumber Data: Output SPSS

Berdasarkan tabel Coefficients tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 0,115 + 0,162 X_1 + 0,275 X_2 + 0,296 X_3 + 0,237 X_4$
- Nilai konstanta (a) sebesar 0,115 menyatakan bahwa jika X₁, X₂, X₃, dan X₄, sama dengan nol, maka kepuasan konsumen sama dengan 0,115 atau dapat dikatakan jika tidak ada variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance maka kepuasan pasien sebesar 0,115.
- Nilai koefisien regresi X₁ (tangible) yang dihasilkan bertanda positif sebesar (+) 0,162 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan variabel tangible akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,162.
- Nilai koefisien regresi X₂ (reliability) yang dihasilkan bertanda positif sebesar (+) 0,275 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan variabel reliability akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,275.
- Nilai koefisien regresi X₃ (responsiveness) yang dihasilkan bertanda positif sebesar (+) 0,296 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan variable responsiveness akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,296.
- Nilai koefisien regresi X₄ (assurance) yang dihasilkan bertanda positif sebesar (+) 0,237 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan variabel assurance akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,237.
- Kemudian berdasarkan tabel Coefficients tersebut juga dapat dijelaskan sebagai berikut :
- Hasil perhitungan uji t antara tangible dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai t hitung responsiveness sebesar 2,169, sedangkan nilai t tabel dengan df = n - 4 = 40 - 4 = 36, dan taraf kesalahan sebesar 5 % serta uji dilakukan dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 2,021, hal ini berarti bahwa t hitung > t tabel, artinya variabel tangible secara sendiri-sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.
- Hasil perhitungan uji t antara reliability dengan kepuasan konsumen, diperoleh nilai t hitung reliability sebesar 3,231, sedangkan nilai t tabel dengan df = n - 4 = 40 - 4 = 36, dan taraf kesalahan sebesar 5 % serta uji dilakukan dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 2,021, hal ini berarti bahwa t hitung > t tabel, artinya variabel reliability secara sendiri-sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.
- Hasil perhitungan uji t antara responsiveness dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai t hitung responsiveness sebesar 2,682, sedangkan nilai t tabel dengan df = n - 4 = 40 - 4 = 36, dan taraf kesalahan sebesar 5 % serta uji dilakukan dua sisi diperoleh nilai t tabel

sebesar 2,021, hal ini berarti bahwa t hitung $>$ t tabel, artinya variabel responsiveness secara sendiri-sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

- Hasil perhitungan uji t antara assurance dengan kepuasan pasien, diperoleh nilai t hitung assurance sebesar 2,439, sedangkan nilai t tabel dengan $df = n - 4 = 40 - 4 = 36$, dan taraf kesalahan sebesar 5 % serta uji dilakukan dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 2,021, hal ini berarti bahwa t hitung $>$ t tabel, artinya variabel assurance secara sendiri-sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Anwar Medika. Maka dalam penelitian ini diperoleh data dengan menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkan Kembali. Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan komputer dengan program SPSS, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah: $Y = 0,115 + 0,162 X_1 + 0,275 X_2 + 0,296 X_3 + 0,237 X_4 = 0,897 + 0,241 X_1 + 0,203 X_2 + 0,307 X_3 + 0,234 X_4 + 0,124 X_5$. Karena dalam persamaan tersebut terdapat tanda positif, maka hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah dimana setiap adanya penambahan satu satuan pada variabel bebas (X), maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel tidak bebas (Y), dan begitu juga sebaliknya.

Sedangkan nilai konstanta (a) yang dihasilkan adalah sebesar 0,115 menyatakan bahwa jika X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 , sama dengan nol, maka kepuasan pasien sama dengan 0,115 atau dapat dikatakan jika tidak ada variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance maka kepuasan pasien sebesar 0,897.

Hasil perhitungan uji F , nilai F hitung yang dihasilkan adalah 12,819. Sedangkan nilai F tabel dengan $df_1 = k =$ jumlah variabel bebas $= 4$ dan $df_2 = n - k - 1 = 40 - 4 - 1 = 35$, diperoleh nilai sebesar 2,88, hal ini berarti bahwa F hitung $>$ F tabel, sehingga dapat dikatakan variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance secara bersama-sama mampu menunjukkan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien atau model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan pasien.

Dugaan tersebut diperkuat dengan angka R yang dihasilkan adalah 0,771, hal ini menyatakan bahwa korelasi atau hubungan antara tangible, reliability, responsiveness, dan assurance dengan kepuasan pasien adalah Besar, karena angka 0,771 berada diatas 0,5 dan mendekati 1, $r = 1$.

Angka R square yang dihasilkan adalah 0,694 berasal dari 0,771², hal ini berarti 69,4 % kepuasan pasien dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance. Sedangkan sisanya ($100 \% - 69,4 \% = 30,6 \%$) kepuasan pasien dijelaskan atau dipengaruhi oleh sebab yang lain diluar variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance seperti harga, distribusi, kebutuhan dan sebagainya..

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pengaruh pasien rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSUD Anwar Medika adalah factor tangibles, reliability, responsiveness dan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. reliability merupakan variable yang paling dominan terhadap kepuasan pasien. Hendaknya pihak rumah sakit tetap mempertahankan fungsi reliability atau keandalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi. Yogyakarta: BPFE; 2000.
- Alman Buchari. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfa Beta; 2000.
- James F. Engel. et. al. Perilaku Konsumen. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 1994
- Pride and Furrel. Pemasran, Teori dan Praktek Sehari-hari. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 1995
- Gito Sudarmo H. Indriyo. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: BPFE; 1994
- Kotler Philip. Marketing. Jakarta:Erlangga; 1994
- Mowen John C dan Minor Michael. Perilaku Konsumen. Jakarta:Erlangga;2002
- Payne Adrian. Pemasaran Jasa. Th Essence of Service Marketing. Yogyakarta: Andi Offset; 2000
- Rahayu Sri. SPSS Versi 12.00 dalam Riset Pemasaran. Bandung: Alfa Beta; 2005
- Tjiptono Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset;1997.