

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DARI SUDUT PANDANG PASIEN DAN PENDAMPING
PASIEN
(STUDI KASUS DI RS MEDISTRA, JAKARTA)**

Beny Mutiara Wardani
Efendi¹
(Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta)

ABSTRACT

Along with the increasingly competitive business environment and changes in the living standards, people have changed their mindset in choosing and making judgment of hospital services. The change of paradigm requires hospitals to maintain quality of services to service users in order to achieve organization's goals. Therefore a study is conducted to determine the effect of the hospital service quality on satisfaction from the perspective of patient and their attendants. In collecting the data, the authors distribute the questionnaires in RS Medistra Jakarta on February 4 to March 5, 2013. Questionnaire was distributed to 123 patients and 123 attendants by using non-probability sampling, which is judgmental sampling. Data were analyzed using SPSS version 17 by Regression testing method. The results showed that simultaneously and partially there is an influence of Infrastructure, Quality Personnel, Process of clinical care, Administrative procedures, safety indicator, Image Hospital, Social responsibility, trustworthiness of the hospital on Customer Satisfaction from the perspectives of patient and their attendants.

Key words: service quality, customer satisfaction, hospital, Jakarta

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi, tingkat mobilitas masyarakat semakin tinggi sehingga membutuhkan kondisi tubuh yang sehat dalam melaksanakan aktivitasnya. Kondisi tubuh berpengaruh penting pada kegiatan sehari-hari. Tubuh yang tidak sehat dapat menghambat kinerja individu dalam melaksanakan kegiatannya sehingga berdampak buruk bagi pendapatan atau perekonomiannya. Oleh karena itu, memiliki tubuh yang sehat merupakan tuntutan penting bagi setiap individu.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Perkembangan zaman yang semakin kompetitif di lingkungan bisnis dan perubahan standar hidup masyarakat telah mengubah pola pikir mereka dalam memilih dan memberikan

¹ Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta

penilaian terhadap suatu jasa pelayanan rumah sakit. Perubahan cara pandang tersebut menuntut rumah sakit untuk menjaga kualitas pelayanannya terhadap pengguna jasa agar selalu bertambah baik dan akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat terwujud.

Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pengguna jasa. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (*service quality*). Dengan demikian, memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan untuk mendorong kepuasan konsumen. Rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Semakin baik kualitas pelayanannya semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan sumber daya manusianya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan. Tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini bahwa tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan kecuali menempatkan masalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui pelayanannya. Bagi rumah sakit yang gagal memahami pentingnya memberikan kepuasan pelanggan secara perlahan dapat mengalami kemunduran (Andaleeb, 1998, dalam Padma, Rajendran, dan Lokachari 2010).

2. TINJAUAN LITERATUR

Menurut Kotler dan Keller (2007:428), “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik”. Menurut Kotler dan Keller (2007), bauran pemasaran adalah gabungan dari perangkat pemasaran yang dapat dikontrol dan taktis yang digunakan oleh perusahaan dalam menjangkau pasar sasaran.

Bauran pemasaran jasa terdiri atas tujuh unsur.

1. Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan, yang meliputi barang fisik, jasa, orang, tempat, organisasi, dan gagasan.

2. Harga

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa.

3. Promosi

Promosi adalah aktivitas mengomunikasikan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membeli.

4. Tempat atau Lokasi

Tempat atau lokasi termasuk aktivitas perusahaan untuk menyalurkan produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

5. Orang

Semua perilaku yang memainkan peran sebagai penyajian jasa dan karenanya memengaruhi persepsi pembeli. Yang termasuk dalam elemen ini adalah personel perusahaan dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

6. Proses

Proses meliputi prosedur, tugas-tugas, jadwal-jadwal, mekanisme, kegiatan dan rutinitas tempat suatu produk atau jasa disampaikan kepada pelanggan.

7. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa disampaikan, tempat perusahaan jasa dan konsumen berinteraksi dan setiap komponen yang berwujud memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut.

Dalam jurnalnya Padma, Rajendran, dan Lokachari (2010) telah melakukan penelitian dengan judul *Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals-Perspectives of patients and their attendants*. Berdasarkan penelitian terdahulu, alat ukur dari sudut pandang pasien, kualitas kesehatan telah dikembangkan menjadi delapan dimensi.

1. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan fitur nyata dari pelayanan (termasuk peralatan, penampilan perusahaan/fasilitas, ketersediaan sumber daya, dan lainnya) disebut juga lingkungan fisik (*service scapes*). Dalam pelayanan kesehatan, fasilitas tidak hanya harus menarik secara visual, tetapi harus higienis. Sebagai layanan yang berwujud, pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan aspek *tangible*, seperti kemampuan teknologi rumah sakit, termasuk peralatan untuk menguji dan mengobati berbagai penyakit merupakan bagian penting dari infrastruktur rumah sakit.

2. Kualitas Personel

Hal ini mengacu pada kualitas seluruh personel yang terlibat dalam penyaluran pelayanan, yaitu dokter, perawat, paramedis, dan staf pendukung. Pelanggan mengharapkan personel dapat responsif, andal, ramah, tulus, dan kompeten dalam sebuah pelayanan. Staf ramah dan sopan cenderung meningkatkan persepsi pasien terhadap rumah sakit.

3. Proses Pelayanan Kesehatan

Proses ini merupakan layanan inti atau layanan primer dalam pelayanan rumah sakit. Proses ini menjelaskan pelayanan apa saja yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pasien tidak terlalu mementingkan aspek-aspek lain, seperti personel rumah sakit yang ramah, jika rumah sakit gagal dalam aspek ini. Pasien tidak dapat merasakan layanan yang berkualitas tinggi jika dokter tidak memiliki kompetensi dan keterampilan yang diperlukan.

4. Prosedur Administrasi

Administrasi rumah sakit meliputi proses masuk, tinggal, dan keluarnya pasien. Pasien tidak puas dengan waktu tunggu yang lama untuk diagnosis, pengobatan, dan sebagainya di rumah sakit. Kemudahan mendapatkan perjanjian, layanan ambulans, kemudahan pendaftaran, dan keluarnya pasien merupakan hal yang sangat penting dalam layanan yang memberikan kemudahan pengobatan kepada pasien. Selama melayani pasien, semua karyawan harus menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pasiennya, berhati-hati dalam melindungi dan meningkatkan reputasi rumah sakit, serta melakukan segalanya untuk mendapatkan kepercayaan pasien di rumah sakit dan memastikan bahwa pasien merasa aman selama menjalani rawat inap di rumah sakit.

5. Indikator Keselamatan

Dalam sebuah pelayanan jasa, perusahaan harus membuat karyawan dan pelanggan merasa aman dan nyaman. Jika salah satu merasa terancam, akan menimbulkan sebuah dampak psikologis pada keduanya. Keselamatan merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan dengan masalah kelangsungan hidup dan kebutuhan dasar seorang individu. Jika sebuah perusahaan jasa gagal membuat pelanggan mereka merasa aman, secara cepat perusahaan kehilangan pelanggan dan akan mengalami kemunduran.

6. Citra Rumah Sakit

Citra perusahaan juga mempunyai peran penting dalam menyampaikan layanan kepada pelanggan. Citra perusahaan juga memengaruhi harapan para pelanggan. Oleh sebab itu,

penting bagi perusahaan mewujudkan harapan pelanggan menjadi nyata. Demikian pula dalam pelayanan kesehatan, reputasi merupakan unsur penting dalam pelayanan jasa kesehatan.

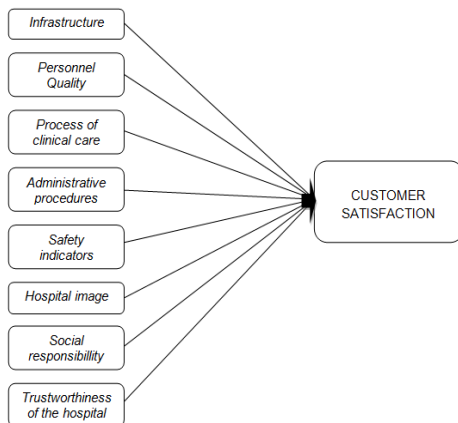
7. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial merupakan aspek yang tidak terpisahkan dari layanan. Penerima layanan tidak hanya meminta pelayanan yang baik, tetapi juga layanan yang adil dari penyedia layanan. Sebuah perusahaan jasa tidak hanya memikirkan keuntungan, tetapi juga harus memikirkan pelanggan secara keseluruhan. Misalnya, jika rumah sakit memberikan pengobatan gratis kepada orang-orang yang kekurangan secara ekonomi, tentu akan meningkatkan citra rumah sakit dan dengan demikian dapat meningkatkan persepsi layanan jasa rumah sakit tersebut bagi para pelanggan.

8. Kepercayaan kepada Rumah Sakit

Kepercayaan kepada rumah sakit dapat diukur dengan adanya rasa kesejahteraan dan rasa aman pada pasien di rumah sakit. Hal tersebut akan mendapatkan peran dalam evaluasi keseluruhan layanan yang disediakan. Balasubramanian (2003) menyatakan bahwa anggapan kepercayaan merupakan komponen layanan *online* yang menentukan kepuasan pelanggan.

Maka, model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



H1 : Infrastruktur berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.

H2 : Kualitas personel berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.

H3 : Proses pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.

- H4 : Prosedur administrasi berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien
- H5 : Indikator keselamatan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.
- H6 : Citra rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.
- H7 : Tanggung jawab sosial berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.
- H8 : Kepercayaan kepada rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pasien.
- H9 : Infrastruktur berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H10 : Kualitas personel berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H11 : Proses pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H12 : Prosedur administrasi berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H13 : Indikator keselamatan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H14 : Citra rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H15 : Tanggung jawab sosial berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien
- H16 : Kepercayaan kepada rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pelanggan dari sudut pandang pendamping pasien

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 4 Februari sampai 5 Maret 2013. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner di Rumah Sakit Medistra Jakarta. Responden dalam penelitian ini adalah pasien dan pendamping pasien rawat inap Jakarta. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

adalah *judgemental sampling*, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011, p.68). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 123 pasien rawat inap dan 123 pendamping pasien rawat inap. Jumlah sampel tersebut dihitung menggunakan rumus slovin (Umar, 2003, p.37)

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Sebelum melakukan analisis, penulis melakukan uji kuesioner terlebih dahulu. Hasil uji kuesioner menunjukkan bahwa semua indikator yang menyatakan variabel yang diteliti reliabel dan valid.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi linear berganda. Variabel bebas terdiri atas variabel infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit yang ditandai dengan simbol/huruf “X”. Variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen yang ditandai dengan simbol/huruf “Y”.

Tabel 1. Model Summary Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.789	.772	.72857

a. Predictors: (Constant), Trustworthiness of the hospital, Infrastructure, Administrative procedures, Social responsibility, Safety indicator, Personnel Quality, Process of clinical care, Hospital image

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan nilai R² menunjukkan bahwa 78.7% dari varians kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit, sedangkan sisanya, 21.3%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 2. Model Summary Pendamping Pasien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.868 ^a	.753	.736	.73727
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), Trustworthiness of the hospital, Infrastructure, Administrative procedures, Social Responsibility, Personnel Quality, Safety indicator, Process of clinical care, Hospital image

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan nilai R^2 menunjukkan bahwa 75.3% dari varians kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit, sedangkan sisanya, 24.7%, dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 3. Tabel ANOVA Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.967	8	27.871	52.506	.000 ^a
	Residual	60.512	114	.531		
	Total	283.480	122			

a. Predictors: (Constant), Trustworthiness of the hospital, Infrastructure, Administrative procedures, Social responsibility, Safety indicator, Personnel Quality, Process of clinical care, Hospital image

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 52.506 dengan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit dan kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Tabel ANOVA Pendamping Pasien

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.204	8	23.650	43.510	.000 ^a
	Residual	61.967	114	.544		
	Total	251.171	122			

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.204	8	23.650	43.510	.000 ^a
	Residual	61.967	114	.544		
	Total	251.171	122			

a. Predictors: (Constant), Trustworthiness of the hospital, Infrastructure, Administrative procedures, Social responsibility, Personnel Quality, Safety indicator, Process of clinical care, Hospital image

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 43.510 dengan nilai signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit dan kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Tabel Koefisien Pasien

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.940	1.245		-3.163	.002
	Infrastructure	.078	.025	.159	3.116	.002
	Personnel Quality	.053	.022	.150	2.397	.018
	Process of clinical care	.155	.057	.173	2.708	.008
	Administrative procedures	.076	.031	.135	2.408	.018
	Safety indicator	.139	.059	.147	2.347	.021
	Hospital image	.241	.076	.208	3.166	.002
	Social responsibility	.153	.074	.107	2.069	.041
	Trustworthiness of the hospital	.136	.061	.128	2.248	.027

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, nilai t untuk variabel infrastruktur sebesar 3.116 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.002. Nilai t untuk variabel kualitas personel sebesar 2.397 dengan tingkat signifikansi 0.018. Nilai t untuk variabel proses pelayanan kesehatan sebesar 2.708 dengan tingkat signifikansi 0.008. Nilai t untuk variabel prosedur administrasi

sebesar 2.408 dengan tingkat signifikansi 0.018. Nilai t untuk variabel indikator keselamatan sebesar 2.347 dengan tingkat signifikansi 0.021. Nilai t untuk variabel citra rumah sakit sebesar 3.166 dengan tingkat signifikansi 0.002. Nilai t untuk variabel tanggung jawab sosial sebesar 2.069 dengan tingkat signifikansi 0.041. Nilai t untuk variabel kepercayaan kepada rumah sakit sebesar 2.248 dengan tingkat signifikansi 0.027. Tingkat signifikan seluruh variabel lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, didapat persamaan sebagai berikut.

$$Y = -3,940 + 0,078 X_1 + 0,053 X_2 + 0,155 X_3 + 0,076 X_4 + 0,139 X_5 + 0,241 X_6 + 0,153 X_7 + 0,136 X_8$$

Dari persamaan di atas dapat dikatakan bahwa dengan meningkatnya infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit, kepuasan pelanggan akan meningkat pula.

Tabel 6. Tabel Koefisien Pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.936	1.247		-1.553	.123
Infrastructure	.058	.026	.121	2.243	.027
Personnel Quality	.053	.023	.144	2.277	.025
Process of clinical care	.140	.058	.162	2.402	.018
Administrative procedures	.091	.030	.180	3.043	.003
Safety indicator	.155	.062	.172	2.496	.014
Hospital image	.166	.078	.151	2.121	.036
Social responsibility	.164	.062	.152	2.627	.010
Trustworthiness of the hospital	.116	.058	.117	2.003	.048

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.936	1.247		-1.553	.123
	Infrastructure	.058	.026	.121	2.243	.027
	Personnel Quality	.053	.023	.144	2.277	.025
	Process of clinical care	.140	.058	.162	2.402	.018
	Administrative procedures	.091	.030	.180	3.043	.003
	Safety indicator	.155	.062	.172	2.496	.014
	Hospital image	.166	.078	.151	2.121	.036
	Social responsibility	.164	.062	.152	2.627	.010
	Trustworthiness of the hospital	.116	.058	.117	2.003	.048

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel infrastruktur sebesar 2.243 dengan tingkat signifikansi 0.027. Nilai t untuk variabel kualitas personel sebesar 2.277 dengan tingkat signifikansi 0.025. Nilai t untuk variabel proses pelayanan kesehatan sebesar 2.402 dengan tingkat signifikansi 0.018. Nilai t untuk variabel prosedur administrasi sebesar 3.043 dengan tingkat signifikansi 0.003. Nilai t untuk variabel indikator keselamatan sebesar 2.496 dengan tingkat signifikansi 0.014. Nilai t untuk variabel citra rumah sakit sebesar 2.121 dengan tingkat signifikansi 0.036. Nilai t untuk variabel tanggung jawab sosial sebesar 2.627 dengan tingkat signifikansi 0.010. Nilai t untuk variabel kepercayaan kepada rumah sakit sebesar 2.003 dengan tingkat signifikansi 0.048. Tingkat signifikansi seluruh variabel lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, didapat persamaan sebagai berikut.

$$Y = -1,936 + 0,058 X_1 + 0,053 X_2 + 0,140 X_3 + 0,091 X_4 + 0,115 X_5 + 0,116 X_6 + 0,164 X_7 + 0,116 X_8$$

Dari persamaan di atas dapat dikatakan bahwa dengan meningkatnya infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan,

citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit kepuasan pelanggan akan meningkat pula.

Terkait dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Padma, Rajendran, dan Lokachari (2010) untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dari sudut pandang pasien atau pendamping pasien, penelitian ini memiliki hasil yang sama: semua variabel yang diteliti, yaitu infrastruktur, kualitas personel, proses pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, indikator keselamatan, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial, kepercayaan kepada rumah sakit memengaruhi kepuasan konsumen.

5. SIMPULAN

Penelitian ini menemukan beberapa hal berikut. Variabel-variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dari sudut pandang pasien. Variabel-variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dari sudut pandang pendamping pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Griffin. R.W. dan Ronald J. E. 2002. *Business*. Edisi 6. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Hitt., M.A., Jeffrey S. H. dan Duane I. 2001. *Merger dan Akuisisi: Panduan Meraih Laba bagi Para Pemegang Saham*. Oxford University Press. Oxford
- Robbins, S. P. dan Mary C. 2002. *Management*. Edisi 7. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Tubagus, H. 2002. "SDM dalam Merger dan Akuisisi", *Swasembada*, 01/XV/10. hlm.1- 17.