

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSUD TULEHU
AMBON TAHUN 2016**

Nur Shintya Vicario M.

ABSTRACT

Background : Patient satisfaction is the main objective of every hospital in delivering their service. The patient satisfaction is influenced by many factors such as the behavior of officers, the quality of information received, waiting time, and public facilities are available. This research has a purpose to identify the effect of indicators toward satisfaction of the outpatients of Regional Public Hospital Tulehu Ambon. The population of this study were all outpatient surgical treatment in the Installation ever Outpatient during the period February 2016. The data collecting is taken by a closed questionnaire method by using likert scale.

According to analysis statistic data, the indicators of this research are valid and its variable is also reliable. The results showed that there was a significant correlation of tangible variable ($p = 0.001$), and emphaty ($p = 0.006$) with patient satisfaction. Research also shows there is no correlation between the variable responsiveness ($p = 0.051$), reliability ($p = 0,058$) and assurance ($p = 0.590$) with patient satisfaction.

Keyword : Patient Satisfaction, Outpatient

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari setiap rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti perilaku petugas , kualitas informasi yang diterima , waktu tunggu , dan fasilitas umum yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh indikator terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Ambon. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan bedah yang pernah berobat di Instalasi Rawat Jalan selama periode Februari 2016. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner tertutup dengan menggunakan skala likert.

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel *tangible* (nilai $p = 0,001$), dan *emphaty* (nilai $p = 0,006$) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara Variabel responsive (nilai $p = 0,051$), reliability (nilai $p = 0,058$) dan assurance (nilai $p = 0,590$) dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Rawat jalan

PENDAHULUAN

Menurut Iskandar (1998) PERMENKES RI No.147 Tahun 2010 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Rumah sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) Bab 1 Pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Menurut UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 3, pengaturan penyelenggaraan rumah sakit salah satunya bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Menurut Merkouris (1999) bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan untuk evaluasi kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono (2000) menyebutkan bahwa kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan.

Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih

memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. (Purwanto, 2007 dalam Kunaefi 2012)

Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit, serta pendapatan rumah sakit akan mengalami penurunan.

RSUD Tulehu adalah Rumah Sakit tipe C dengan kunjungan pasien rawat jalan pada 2011 yaitu 10511, dan 2012 sejumlah 13859. Pada 2013 hingga Oktober 2015 mengalami penurunan yang cukup drastis, yaitu jumlah kunjungan 2013 sebanyak 12446, tahun 2014 sebanyak 10936, dan untuk 2015 sebanyak 16879.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu, Kecamatan Salahutu, Ambon, pasien umumnya tidak merasa puas, petugas pendaftaran kurang ramah, dan membedakan pelayanan yang diberikan dan

juga karena waktu kunjungan dokter kurang tepat pada waktunya atau dokter tidak berada di tempat. Dari observasi yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Tulehu Ambon 2015”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Ambon. Waktu pelaksanaan Februari 2016. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1265 yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Tulehu pada bulan Februari tahun 2016. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 orang.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Reliability, Assurance, Emphaty, Responsive, dan Tangible*. Variabel terikat adalah kepuasan pasien di Pendaftaran Rawat Jalan. Analisis Bivariat uji *Chi-Square*

untuk menguji apakah ada hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dimana kriteria penilaian adalah bila nilai $p \leq 0.05$, dapat disimpulkan ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hubungan Antara Reliability Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja organisasi, hal ini berkaitan dengan pertanyaan berikut ini, apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama dari waktu ke waktu. Hubungan reliability terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Hubungan Dimensi Reliability Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Pada Februari 2016

		KEPUASAN KATEGORI				Total	Pvalue	OR (95% CI)
		Puas (org)	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)			
RELIABILITY KATEGORI	Tidak Handal	32	69.6	14	30.4	40	0,058	1,036
	Handal	22	50	22	50			
Total		54	60	36	40	90		

Dari table 1 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menyatakan pelayanan handal dan pasien puas sebanyak 22 dengan persentase sebesar 50%, sedangkan yang menyatakan pelayanan pendaftaran handal tetapi tidak puas sebanyak 22 dengan persentase sebesar 50%. Dan yang menyatakan pelayanan pendaftaran tidak handal dan pasien puas sebanyak 32 dengan persentase sebesar 69.6%, sedangkan yang menyatakan pelayanan pendaftaran tidak handal dan pasien tidak puas sebanyak 14 dengan persentase sebesar 30,4%.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai pvalue = 0,058 > 0.05 maka H1 di terima berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara hubungan dimensi reliability dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Nilai OR menunjukkan bahwa kehandalan yang

baik memiliki kepuasan pasien sebesar 1,036 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

b. Hubungan Antara Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon

Assurance atau kepastian / jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap kesusahan. Hubungan antara assurance terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Hubungan Dimensi Assurance Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Pada Februari 2016

		KEPUASAN KATEGORI				Total	Pvalue	OR (95% CI)
		Puas (org)	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)			
ASSURANCE KATEGORI	Tidak Terjamin	36	62	22	38	58	0,590	1,889
	Terjamin	18	56.3	14	43,7			
Total		54	60	36	40	90		

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menyatakan pelayanan pendaftaran terjamin dan pasien puas sebanyak 18 dengan persentase sebesar 56,3%, sedangkan yang menyatakan pelayanan pendaftaran terjamin tetapi tidak

puas sebanyak 14 dengan persentase sebesar 43.7%. Pelayanan pendaftaran tidak terjamin dan pasien puas sebanyak 36 dengan persentase sebesar 62%, sedangkan yang menyatakan pelayanan pendaftaran tidak terjamin dan pasien tidak puas

sebanyak 22 dengan persentase sebesar 38%.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai $pvalue = 0,590 > 0.05$ maka $H1$ diterima berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara hubungan dimensi assurance dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dengan nilai OR menunjukkan bahwa pelayanan yang terjangkau memiliki kepuasan pasien sebesar 1,889 kali lebih besar dibandingkan pelayanan yang tidak terjangkau.

c. Hubungan Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon

Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dan melakukan evaluasi. Hubungan antara tangible terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Hubungan Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Pada Februari 2016

		KEPUASAN KATEGORI				Total	Pvalue	OR (95% CI)
		Puas (org)	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)			
TANGIBLE KATEGORI	Tidak Baik	36	76.6	11	23.4	47	0,001	0,545
	Baik	18	42	25	58	43		
Total		54	60	36	40	90		

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai baik pada bukti fisik, dan puas sebanyak 18 dengan persentase 42 %, sedangkan pada responden yang menilai baik pada bukti fisik, dan tidak puas sebanyak 25 dengan persentase 58 %. Data juga menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai tidak baik pada bukti fisik dan puas sebanyak 36 dengan persentase 76,6 %, sedangkan pada responden yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 11 dengan persentase 23,4 %.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai $pvalue = 0,001 < 0.05$ maka $H0$ di terima berarti ada pengaruh yang signifikan antara hubungan dimensi tangible dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan nilai OR menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 0,545 kali lebih besar dibandingkan bukti fisik yang tidak baik.

d. Hubungan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon

Responsiveness atau ketanggapan atau kepedulian adalah kesigapan petugas berupa kesediaan waktu membantu pelanggan dengan segera, tidak membiarkan pelanggan

menunggu terlalu lama. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan no. 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, menjelaskan standar waktu tunggu diloket pendaftaran adalah ≤ 60 menit. Hubungan responsiveness terhadap kepuasan pasien dapat dilihat di tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Hubungan Dimensi Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Pada Februari 2016

		KEPUASAN KATEGORI				Total	Pvalue	OR (95% CI)
		Puas (org)	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)			
RESPONSIVE KATEGORI	Tidak Peduli	38	68	18	32	56	0,051	1,011
	Peduli	16	47	18	53			
Total		54	60	36	34	90		

Dari tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai baik pada daya tanggap/kepedulian dan puas sebanyak 38 dengan persentase 68 %, sedangkan responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap dan tidak puas sebanyak 18 dengan persentase 53 %, Data juga menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap dan puas sebanyak 16 dengan persentase 47 %, sedangkan responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap dan tidak puas sebanyak 18 dengan persentase 56 %.

Dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,051 > 0,05$, maka H_1 diterima artinya tidak ada pengaruh antara dimensi responsive dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Tulehu Ambon.

Dengan nilai OR menunjukkan bahwa daya tanggap/kepedulian petugas memiliki kepuasan pasien sebesar 1,011 kali lebih besar dibandingkan petugas yang tidak tanggap/memiliki kepedulian.

e. Hubungan Emphaty Terhadap Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tulehu Ambon

Dimensi perhatian merupakan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien atas kenyamanan dan keamanan. Empati rumah sakit adalah hal yang berkaitan dengan perhatian terhadap masing-masing individu termasuk di sini pendekatan kepada pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien dengan cara membangun hubungan, dan penuh perhatian. Hubungan emphaty

terhadap kepuasan pasien dapat dilihat ditabel 5 dibawah ini

Tabel 5. Hubungan Dimensi Emphaty Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Pada Februari 2016

		KEPUASAN KATEGORI				Total	Pvalue	OR (95% CI)
		Puas (org)	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)			
EMPHATY KATEGORI	Tidak Perhatian	34	74	12	26	0,006	0,713	
	Perhatian	20	45,5	24	54,5			
Total		54	60	36	40			90

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai baik pada petugas yang perhatian sebanyak 20 dengan persentase 45,5 % menilai puas, sedangkan responden yang menilai baik pada perhatian sebanyak 24 dengan persentase 54,5 % menilai tidak puas. Data juga menunjukkan bahwa dari 90 responden yang menilai tidak baik pada perhatian sebanyak 34 dengan persentase 74% menilai puas, sedangkan yang tidak puas sebanyak 12 dengan persentase 26%.

Dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$, maka H_0 diterima artinya ada pengaruh antara dimensi emphaty dengan kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dilihat dari nilai OR menunjukan bahwa kemampuan perhatian petugas memiliki kepuasan pasien sebesar 0,713 kali lebih besar dibandingkan perhatian yang tidak baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Tulehu Ambon.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Tulehu Ambon.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Tulehu Ambon.
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *ressponsive* terhadap kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Tulehu Ambon.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Tulehu Ambon.

SARAN

Saran yang dapat diberikan dengan melihat hasil penelitian ini adalah:

1. Rumah sakit dapat menunjukkan kemampuan untuk memberikan

pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. Rumah sakit harus lebih sering mengevaluasi pelayanan tiap-tiap pendaftaran agar tidak terjadi diskriminasi oleh petugas kepada beberapa pasien.
3. Petugas pelayanan dapat meningkatkan penataan dan kerapian ruangan pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk mutu kebersihan di rumah sakit.
4. Rumah sakit lebih komitmen dalam kecepatan memberi pelayanan dan ketanggapan atas informasi dan keluhan yang dirasakan pasien.
5. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan menempatkan dirinya pada pasien, mudah berkomunikasi, memperhatikan dan memahami pasien sebelum, selama dan setelah proses konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta. 2013
- Depkes RI. Program Jaminan Mutu, Dirjen Binkesmas, Jakarta. 1999
- Cahyaningrum, Ika. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Skripsi*. Surakarta. 2012
- Hatibie, Toar, dkk. *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Artikel Penelitian Vol. 5, No. 2a April 2015
- Khairani, Laila. “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Pasaman Barat”. *Jurnal Skripsi*. 2011
- Merkouris A, lanara V, Ifantopoulus, and Lemonidou C. *Patient Satisfaction, a key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice*. Journal Of Nursing Management.1999
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor. 2014
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta. 2012
- Pohan, Imbalo, S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit buku kedokteran: Jakarta. 2002
- Purnomo, Imam, dkk. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batang III”. *Jurnal Skripsi*. 2013
- Riniyastuti, Kiki, Rimawati, Eti, and Astuti, Retno. “Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien TPPRJ RSUD RA Kartini Jepara”. *Jurnal Skripsi*. 2013
- Sabarguna, Boy S. *Sistem Bantu Keputusan Untuk Rawat Jalan+Inap Rumah Sakit*. Penerbit KONSORSIUM Rumah Sakit Islam Jateng. DIY Yogyakarta: 2008

- Samsi, Jacobalis, 1992. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Kumpulan Naskah Ilmiah Kongres II Persi, Jakarta
- Sandan, Hafner, K. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Dorys Sylvanus Palangkaraya*”. Tesis. Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gajah Mada Yogyakarta. 1995
- Sastroasmoro. S dan Ismael, S. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Sagung Seto, Jakarta. 2012
- Siregar, Ir. Sofyan, MM. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.2013
- Suharmiati dan Budijanto, Didik. “*Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Indonesia*”. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Vol . 10 No. 2 April 2007: 123-130
- Suryawati, Chriswardani. “*Kepuasan Pasien Rumah Sakit*”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol 7. No 4. Desember 2004: 189-194
- Tjiptono F. *Pemasaran jasa*. Banyumedia Publishing: Malang. 2005
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi: Yogyakarta. 1998
- “*Pelanggan Puas? Tak Cukup!*”. Penerbit Andi: Yogyakarta. 2015
- Triwibowo, Cecep. *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit*. Penerbit Nuha Medika: Yogyakarta. 2012
- Vincent G. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. 2005
- Wijono, Djoko. “*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*”. Airlangga University Press. Surabaya. 2000.
- Zeithml A, Valerie A, Parasuraman, ad Leonard LB, 1990. “*Delivering Quality Service , Balancing Costumer Perception and Expectation*”, the New York: Free Press
- Zulkarnain, Elfian. “*Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Interaksi Pasien dan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pasien di Bangsal Penyakit Dalam RSUD.dr. Sardjito Yogyakarta*”. Tesis. Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta. 1999