

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PATUK I**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan



Oleh

Melkianus Loja Ringulangu

KP.16.01.159

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA**

**YOGYAKARTA**

**2020**



**SKRIPSI**

**Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk I**

**Disusun Oleh:**

Melkianus Loja Ringulangu

**Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji**

**Pada tanggal, 26 Oktober 2020**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I**

Patria Asda, S. Kep, Ns., MPH.

**Penguji II**

Tedy Candra Lesmana, S. Hut., M. Kes

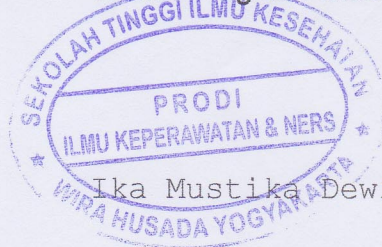
**Penguji III**

Nur Yeti Syarifah, S.Kep., Ns., M. Med. Ed

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta,

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners**



Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

**Nama** : Melkianus Loja Ringulangu

**Nomor Induk Mahasiswa** : KP.16.01.159

**Program Studi** : Ilmu Keperawatan dan Ners

**Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :**

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk I

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, .....

Yang menyatakan,

Melkianus Loja Ringulangu

**Mengetahui Ketua Dewan Penguji,**

Patria Asda, S. Kep, Ns., MPH.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ **Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk I** ”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M. Kes, selaku Ketua Stikes Wira Husada Yogyakarta yang memberi izin penelitian.
2. Ika Mustika Dewi, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners yang telah memberikan izin penelitian.
3. Patria Asda, S.kep., Ns., M.PH., selaku penguji satu yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
4. Tedi Candra Lesmana, S. Hut., M.Kes., selaku penguji dua yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
5. Nur Yeti Syarifa, S.Kep., Ns., M.Med.Ed selaku penguji dua yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.

6. Keluarga yang selama ini telah membantu untuk menyelesaikan penelitian ini dari segi moral, ekonomi dan motivasi.
7. Segenap Dosen dan Pegawai Stikes Wira Husada Yogyakarta
8. Puskesmas Patuk I yang telah mengizinkan peneliti akan melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
9. Teman-teman Keperawatan Angkatan 2016, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian Skripsi ini.

Yogyakarta, Juli 2020

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan umum .....	6
2. Tujuan khusus .....	6
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1. Materi .....	6
2. Responden .....	6
3. Tempat .....	6
4. Waktu .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
1. Bagi Puskesmas Patuk I Gunung Kidul .....	7
2. Bagi peneliti .....	7
3. Bagi masyarakat .....	7

F. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Teori .....	9
B. Kerangka Teori .....	25
C. Kerangka Konsep .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
D. Variabel Penelitian .....	30
E. Definisi Operasional .....	30
F. Alat Penelitian .....	32
G. Uji Kesahihan dan Keandalan .....	34
H. Pengolahan dan Analisis Data .....	36
I. Jalannya Penelitian .....	37
J. Etika Penelitian .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar1. Kerangka teori .....	25
Gambar 2. Kerangka konsep .....	26



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Puskesmas Patuk 1 3
Tabel 2	Tabel 3.1. Kisi-kisi instrumen penelitian ..... 33
Tabel 3	Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan..... 41
Tabel 4	Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan variabel..... 43
Tabel 5	Tabel 4.3 Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien..... 44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Jadwal Pelaksanaan proposal dan skripsi .....	59
Lampiran 2. Permohonan Menjadi Responden .....	60
Lampiran 3. Persetujuan Menjadi Responden .....	61
Lampiran 4. Persetujuan Menjadi Asisten .....	62
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 6. Surat izin Studi Pendahuluan dari Puskesmas Patuk I .....	68
Lampiran 7. Rencana anggaran .....	69
Lampiran 8. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian	70
Lampiran 9. Data hasil penelitian	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang tidak tergantung usia dan tingkat sosial yang menyadari pentingnya kesehatan akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor kualitas pelayanan kesehatan, jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat

pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah, hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua adalah faktor adanya perubahan (*transisi*) demografi, *epidemiologi*, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Santoso, 2010).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2010). Pasien akan merasa puas jika harapan dengan kinerja sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan pasien akan merasa tidak puas jika harapan tidak sesuai dengan kinerja layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap fasilitas pelayanan akan mempengaruhi masyarakat lainnya untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, tetapi jika pasien tidak puas maka bisa saja pasien akan mempengaruhi masyarakat lain untuk mencari fasilitas pelayanan kesehatan yang lain sesuai dengan harapan masyarakat (Azwar, 2009).

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal

atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi minat kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan.

Puskesmas Patuk I Gunungkidul merupakan salah satu puskesmas dari 30 Puskesmas di Kabupaten Gunungkidul. Puskesmas Patuk I Gunungkidul memiliki berbagai pelayanan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Puskesmas Patuk I

No	Jenis Pelayanan	Meliputi
1	Upaya Kesehatan Perorangan (UKP)	1. Pelayanan pemeriksaan umum 2. Pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut 3. Pelayanan KIA 4. Pelayanan Gawat Darurat 5. Pelayanan Konsultasi 6. Pelayanan Persalinan 7. Pelayanan Rawat Inap 8. Pelayanan Farmasi 9. Pelayanan Laboratorium 10. Pelayanan MTBS 11. Pelayanan PKPR 12. Pelayanan KB 13. Pelayanan Imunisasi
2	Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM)	1. UKM Essencial Wajib a. Pelayanan Promosi Kesehatan b. Pelayanan Kesehatan Lingkungan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Pelayanan KIA-KB</li> <li>d. Pelayanan Gizi</li> <li>e. Pelayanan Pencegahan &amp; Pengendalian Penyakit</li> <li>f. Pelayanan Keperawatan kesehatan masyarakat</li> </ul> <p>2. Upaya Kesehatan Pengembangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan kesehatan jiwa</li> <li>b. Pelayanan kesehatan UKK</li> <li>c. Pelayanan kesehatan olahraga</li> <li>d. Pelayanan kesehatan indera</li> <li>e. Pelayanan kesehatan lansia</li> <li>f. Pelayanan kesehatan UKGM</li> <li>g. Pelayanan kesehatan Haji</li> </ul>
3	Jaringan Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas Pembantu Bunder</li> <li>2. Puskesmas Pembantu Beji</li> <li>3. Puskesmas Pembantu Pengkok</li> <li>4. Puskesmas Pembantu Semoyo</li> <li>5. Puskesmas Keliling</li> <li>6. Posyandu Ballita</li> <li>7. Posyandu Lansia</li> <li>8. Posbindu PTM</li> <li>9. Jejaring Swasta</li> </ul>

Berdasarkan Hasil Studi Pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 14 Januari 2020, jumlah pasien yang berkunjung selama 6 bulan terakhir yaitu; bulan Juni (3695 pasien), Juli (3706 pasien) Agustus (3695 pasien), September (1880 pasien), Oktober (2083 pasien) November (1524 pasien).

Pada saat studi pendahuluan peneliti mewawancarai 8 orang pasien, dari 8 orang pasien 5 orang mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan di puskesmas tersebut karena pasien lama menunggu panggilan untuk pemeriksaan, sedangkan 3 orang pasien mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk I karena pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Hasil wawancara dengan salah satu pegawai puskesmas patuk 1 bahwa sejauh ini belum ada penelitian atau survey tentang indeks kepuasan masyarakat atau pasien di puskesmas patuk 1.

Pada saat studi pendahuluan terlihat banyak pasien yang antrian menunggu pelayanan kesehatan dari pihak Puskesmas Patuk 1. Kurangnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ini dilihat dari hasil studi pendahuluan dimana pasien lama menunggu menyebabkan antrian pasien menumpuk di ruang tunggu, sedangkan petugas terlihat hanya beberapa orang yang melayani. Selain itu pasien juga tidak mengetahui pasti petugas mana yang akan memberikan pelayanan terhadap mereka, sebab terkadang pasien di suruh menunggu petugas yang akan menanganinya. Hasil wawancara dengan pasien yang berkunjung ke puskesmas patuk 1 bahwa di lingkungan puskesmas aman karena pasien tidak pernah ada kehilangan barang berharga di lingkungan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” di Puskesmas Patuk I.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang di buat adalah “Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk 1 Gunungkidul” ?

## **C. Tujuan penelitian**

### 1. Tujuan umum

Tujuan Penelitian ini adalah “Mengetahui Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Patuk I Gunungkidul.

### 2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui bagaimana gambaran mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk I.
- b. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I.

## **D. Ruang lingkup**

### 1. Materi

Penelitian ini dalam lingkup Mata Kuliah Manajemen kesehatan dan keperawatan.

### 2. Responden dalam penelitian ini adalah Pasien Puskemas Patuk I

### 3. Penelitian ini dilaksanakan di Puskemas Patuk I



4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2020 sampai dengan bulan Juli 2020

#### **E. Manfaat penelitian**

1. Bagi Puskesmas Patuk I Gunung Kidul

Hasil penelitian sebagai referensi dalam membuat kebijakan untuk mengembangkan dan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan kesehatan.

2. Bagi peneliti

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang meliputi metode penelitian, mutu pelayanan kesehatan dan administrasi kesehatan.

3. Bagi masyarakat.

Memperoleh informasi tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas.

#### **F. Keaslian penelitian**

1. Kuntoro Wahyu, Istiono Wahyudi (2017) yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *Cross sectional* dan teknik sampel yang digunakan adalah *purposive accidental*. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan *statistik inferensial (uji Kruskal-Wallis dan Mann-Whitney)*.

Persamaan dalam penelitian adalah Variabel penelitian, jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah jumlah sampel, waktu penelitian dan tempat penelitian.

2. Eninurkhayatun, Suryoputro, Fatmasari ( 2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien pelayanan rawat jalan, sampel sebanyak 100 responden cara pengambilan sampel *simple random sampling*. Analisis data menggunakan analisis *univariat*, *Importance Performance Analysis*, dan analisis *bivariat* dengan menggunakan uji *Chi square*.

Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dan variabel penelitian.

Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat penelitian, jumlah sampel, metode pengambilan sampel. Selain itu pada penelitian ini mencari ada dan tidaknya hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I
2. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk I dalam kategori baik
3. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I dalam kategori baik

#### **B. Saran**

1. Diharapkan puskesmas patuk I tetap mempertahankan mutu pelayanan yang ada sehingga tidak mengurangi kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya di harapkan melakukan penelitian kualitatif di sertai observasi terhadap pelayanan kesehatan seperti kepuasan pasien terhadap waktu kerja dokter, perawat dan fasilitas kesehatan.
3. Bagi masyarakat di harapkan memberikan penilaian yang jujur terhadap instansi yang melakukan pelayanan kesehatan sehingga bisa membantu untuk membenahi masalah pelayanan kesehatan serta sarana dan prasarana puskesmas.

### Daftar Pustaka

- Azwar, S., (2009). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Bushman, B. J. (2011). *Social psychology and human nature*, 2nd edition. Wadsworth: Cengage Learning.
- Cecep Triwibowo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, PT Medika, Yogyakarta, 2014, hlm.
- Cahyadi, W., 2012. *Analisis dan Aspek Kesehatan Bahan Tambahan Pangan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Eni Nurkhayatun, Suryoputro, Fatmasari ( 2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>. Diakses pada 21 Desember 2019.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal
- Kotler, P., dan Amstrong (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Edisi delapan, Jilid 2, Penerbit Erlangga.
- Kuntoro Wahyu, Istiono Wahyudi (2017) Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. <https://jurnal.uqm.ac.id/jkesvo/article/view/30327>. Diakses pada 21 Desember 2019.
- LeBoeuf, M. 2010. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.

- Melinda, Afrianty (2011). Analisis Pengaruh Current Ratio, Total Asset Turnover, Debt To Equity Ratio, Sales Dan Size Terhadap Roa (Return On Asset) (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Pada Tahun 2006-2009). Universitas Diponegoro Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/29473/>. Diakses pada 1 januari 2019.
- Muninjaya, A. A Gde (2010). *Metode Penelitian Bidang Kesehatan*, Edisi 2, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Muninjaya, A. A Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Edisi 2. Jakarta. EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rhineka Cipta.
- Noor. Any (2013). *Manajemen Event*. Bandung : Alfabeta
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014.
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC.
- Rosita, Saragih, Arlina, Nurbaity, Raras, & Sutatningsih. (2011). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. <http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdesemberrosita.pdf>. Diakses pada 8 Januari 2020.
- Santoso, S, (2010). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Reliabilitas dan Validitas* Edisi 4. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Sabarguna, Boy S. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*. Sagung Seto. 2011
- Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.