

**Keputusan Pemilihan Pasien Ditinjau Dari Fasilitas Kesehatan Dan
Kualitas Pelayanan Pada Klinik Bedah Vasculer
Di Rumah Sakit Premier Bintaro Tangerang Selatan**

Erlita Kurniawaty, Subarto

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang,
Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email: erlitakurniawaty@unpam.ac.id, subarto@unpam.ac.id

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian adalah menganalisis adakah keputusan pemilihan pasien ditinjau berdasarkan fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Premier Bintaro, Tangerang Selatan baik secara sebagian dan keseluruhan. Adapun metode penelitiannya deskriptif kuantitatif dengan populasi adalah pasien yang berobat disana sebanyak 1279 orang di tahun 2021 dan sampel sebanyak 93 orang dengan teknik pengambilan sampel secara acak. Untuk data primer dari angket/kuesioner yang diedarkan dan uji data yang dipakai adalah analisis instrumen, analisis pengaruh, analisis hubungan, analisis regresi dan determinasi. Didapatkan laporan keputusan pemilihan pasien dipengaruhi oleh variabel fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan secara sebagian dan keseluruhan dengan hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,406 > 1,986$) dan ($7,594 > 1,986$) dan nilai sig kurang dari 0,05 nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($52,361 > 3,10$). Untuk uji hubungan didapatkan hasil tingkat hubungan yang kuat (0,733) dan uji determinasi menunjukkan hasil bahwa variabel fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan berkontribusi kepada kepuasan pelanggan sebesar 53,8% dan 46,2% ada variabel lainnya.

KataKunci : Fasilitas Kesehatan; Kualitas Pelayanan; Keputusan pemilihan pasien

ABSTRACT

The purpose of the study was to analyze whether patient selection decisions were reviewed based on health facilities & service-quality at Premier Bintaro Hospital, South Tangerang both in part and in whole. The research method is descriptive quantitative with a population of 1279 patients seeking treatment there in 2021 and a sample of 97 people with random sampling techniques. For the primary data from the questionnaires/questionnaires that were circulated and the test data used were instrument analysis, influence analysis, relationship analysis, regression analysis and determination. It was found that the patient selection decision report was influenced by the variables of health facilities and service quality in part and as a whole with the result that the t-count value was greater than t-table ($3.406 > 1.986$) and ($7.594 > 1.986$) and the sig value was less than 0.05, the F-count value was greater from F table ($52,361 > 3,10$). For the relationship test, the results showed a strong relationship level (0.733) and the determination test showed that the health facilities and service quality variables contributed to customer satisfaction by 53.8% and 46.2% there were other variables.

Keywords: Health Facilities; Quality of Service; Patient selection decisions

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Masalah yang ditemukan pada Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro adalah adalah dari hasil survey pada 10 orang pasien diperoleh kendala dalam hal target pencapaian jumlah penguji, terbukti dengan tidak tercapainya target kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir. jumlah pasien yang berkunjung masih sangat fluktuatif. jumlah pasien setiap

tahunnya belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan, dimana Pada tahun 2018 jumlah pasien mencapai 680 pasien dan tahun 2019 mencapai 700, dan pada tahun 2020 kembali turun menjadi 690 dengan total jumlah pasien klinik Bedah Vasculer selama kurun waktu 3 tahun terakhir mencapai 2070 Pasien. hal ini tentu menjadi masalah bagi RS Premier Bintaro khususnya pada keputusan pemilihan fasilitas klinik bedah vascular di RS premier bintaro, dimana jumlah pemakaian atau jumlah kunjungan menjadi salah satu indikator kurangnya keputusan pemilihan pasien pada fasilitas klinik bedah vascular di RS Premier Bintaro. Hal ini bisa terjadi karena berdasarkan pengalaman pasien setelah mencoba menggunakan pelayanan jasa tersebut baik secara fasilitas kesehatan maupun secara kualitas pelayanan dinilai masih belum maksimal. Dari hasil pra survey penelitian yang peneliti lakukan kepada 10 orang pasien yang berobat di klinik bedah vascular 67% menyatakan kurangnya fasilitas klinik bedah vascular yang ada dan 68% menyatakan kurangnya kualitas pelayanan yang tersedia disana. Fasilitas tindakan medis di klinik bedah vascular RS Premier Bintaro menunjukkan kualitas pelayanan yang ada cukup baik yaitu pada tindakan angioplasty, stenting, skin laser varises, dan oprasi varises sedang sisanya pada tindakan endovarises dan by pass arteri menunjukkan baik.

Terkait dengan keluhan pasien dalam hal fasilitas ditemukan banyak sekali keluhan dalam hal fasilitas fisik yang dirasakan pasien seperti kurangnya papn informasi yang dapat menjelaskan dengan baik alur berobat serta kurangnya fasilitas tempat duduk pada ruang tunggu di klinik bedah vascular, dan untuk kualitas pelayanan sendiri penulis menemukan rata – rata keluhan terjadi pada kurangnya tanggapnya petugas terhadap penanganan pasien seperti lambatnya administrasi, kurang tanggapnya perawat pada pasien baru, kurang komunikatifnya perawat kepada pasien itu menjadi hal yang paling banyak di keluhkan dalam keluhan pelayanan. Tingginya jumlah komplain dan keluhan tersebut jelas tak lepas dari dari apa yang diberikan pihak rumah sakit kepada konsumen terhadap apa yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien, ini dapat berdampak negatif terhadap persepsi pasien dan keluarga pasien, dimana pengalaman yang mereka rasakan akan menciptakan pengalaman yang dirasa kurang dan hal ini juga menjadi bahan pertimbangan pasien dalam memilih klinik bedah vascular ini.

KAJIAN PUSTAKA

A. Fasilitas Kesehatan

“Menurut peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2016), fasilitas kesehatan atau fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk dalam menjalankan upaya pelayanan kesehatan, baik dari segi promotif, preventif, kuratif, dan juga rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat.”

“Menurut Ditasari E.et.al., 2019 bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penentu pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih jasa penyedia layanan kesehatan, beberapa diantaranya adalah biaya atau harga pelayanan, fasilitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan juga jarak. Terdapat juga faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan itu sendiri, yaitu faktor pendidikan, status sosial ekonomi masyarakat, penghasilan, dan pekerjaan.

B. Kualitas Pelayanan

“Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

C. Keputusan Pemilihan Pasien

“Menurut Kotler & Amstrong (2014), keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli.”

“Menurut Fandy Tjiptono (2012, p.184), Keputusan pembelian adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu di antaranya. Keputusan konsumen adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau

jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya

D. Hipotesis-Penelitian

Berikut ini hipotesis-penelitian ini:

H₀ : diduga fasilitas kesehatan & kualitas-pelayanan tidak memiliki kontribusi serempak kepada keputusan pemilihan pasien Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro.

H_a: diduga Fasilitas Kesehatan & kualitas-pelayanan memiliki kontribusi serempak kepada keputusan pemilihan pasien Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif sebagai upaya penyampaian prediksi yang terstruktur mengenai data ilmiah yang sumbernya dari subjek/objek penelitian.

B. Sifat Penelitian

Deskriptif eksplanatori dengan tujuan untuk mengkaji hubungan variabel yang ada dari fenomena.

C. Subjek-Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro dengan sampel sebanyak 93 Responden memakai rumus slovin karena jumlah populasi diketahui secara pasti dan dapat mewakili populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdiri dari prasurvei, observasi menyebarkan angket dan dokumentasi dari perusahaan berupa data keluhan pasien dan data fasilitas kesehatan yang tersedia.

E. Analisis validitas dan Reliabilitas Instrumen

Diperoleh hasil diatas nilai r tabel 2,039 serta hasil sig dibawah 0,05 sehingga dinyatakan seluruh butir pertanyaan sudah valid dan dapat dipakai untuk penelitian. Begitupun untuk angket digunakan untuk menentukan apakah instrument angket bisa dipakai berulang kali sebagai alat ukur yang diyakini kebenarannya. Cara uji reliabilitas yang banyak dipakai adalah Cronbach's alpha dengan nilai diatas 0,6 sehingga dinyatakan konsisten.

F. Uji-Asumsi Klasik

Terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokasdisitas.

G. Model Analisis Data Penelitian

Penelitian memakai model analisis regresi linier berganda untuk melihat dampak variabel dependen pada variabel independent, berikut ini persamaannya: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$. Sedangkan untuk alat uji hipotesis yang dipakai untuk pengujian apakah uji diterima atau ditolak diantaranya tes sebagian, tes serempak/bersamaan, tes korelasi dan tes determinasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji instrument data

1. Uji Validitas

Tabel 1. Uji validitas

Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
P1X1	0,579125	P1X2	0,65115	P1Y	0,72634	0,2039	valid
P2X1	0,569847	P2X2	0,64608	P2Y	0,69994	0,2039	valid
P3X1	0,684747	P3X2	0,63018	P3Y	0,72043	0,2039	valid
P4X1	0,526242	P4X2	0,74563	P4Y	0,74234	0,2039	valid
P5X1	0,61024	P5X2	0,54825	P5Y	0,72178	0,2039	valid
P6X1	0,497255	P6X2	0,72849	P6Y	0,64653	0,2039	valid
P7X1	0,61549	P7X2	0,67463	P7Y	0,7693	0,2039	valid
P8X1	0,506426	P8X2	0,6924	P8Y	0,64746	0,2039	valid

		P9X2	0,67256	P9X2	0,42419	0,2039	valid
		P10X2	0,71951	P10X2	0,56404	0,2039	valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Variabel Fasilitas Kesehatan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Pemilihan Pasien (Y) diperoleh nilai r hitung > r tabel (0,2039), dengan demikian maka semua item kuesioner dinyatakan valid dan penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

2. Uji reliabilitas

Tabel 2. Reliability Fasilitas Kesehatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.712	8

Tabel 3. Reliability Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

Tabel 4. Reliability Keputusan Pemilihan pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.858	10

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa data dari semua variable reliabel karna *Corncach's Alpha* > 0,6 dan data tersebut dapat dilanjutkan keuji selanjutnya.

B. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji-Normalitas : Analisa grafik

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.73031312
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.070
	Negative	-.041
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan uji normalitas residual menggunakan metode One-Sample Kolmogorov Smirnov hasilnya terbukti data terdistribusi normal yang diketahui dari nilai signifikan yang tertera

sebesar $0,070 > 0,05$.

Tabel 6. Uji-Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.764	3.504		2.216	.029		
Fasilitas Kesehatan	.322	.094	.265	3.406	.001	.852	1.174
Kualitas pelayanan	.578	.076	.590	7.594	.000	.852	1.174

a. Dependent Variable: Keputusan pemilihan pasien
Sumber: Data primer diolah (2022)

Sesuai dengan data atas bahwa nilai VIF yaitu $1,174 < 10,00$ sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel **tidak terjadi multikolinieritas**

Tabel 7. Hasil Uji autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.733 ^a	.538	.528	2.76048	2.041

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas Kesehatan
b. Dependent Variable: Keputusan pemilihan pasien
Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari tabel di atas menyatakan bahwa nilai Durbin Watson adalah 2.041 dimana hasil DW diantara 1,55 – 2,46 maka bisa dikatakan data tidak terjadi autokorelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis-Regresi Berganda

Tabel 8. Hasil Uji-Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.764	3.504		2.216	.029		
Fasilitas Kesehatan	.322	.094	.265	3.406	.001	.852	1.174
Kualitas pelayanan	.578	.076	.590	7.594	.000	.852	1.174

a. Dependent Variable: Keputusan pemilihan pasien
Sumber: Data primer diolah (2022)

Sesuai dengan data di atas, berikut ini penjelasannya :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$= 7,764 + 0,322 X_1 + 0,578 X_2$$

Keputusan pemilihan pasien = 7,764 + 0,322 fasilitas kesehatan + 0,578 kualitas pelayanan

Berikuti ini keterangannya :

- Konstanta 7,764 artinya apabila seluruh variabel bebas dianggap nol maka keputusan pembelian bernilai 7,764
- Seluruh koefisien regresi dari variabel independen bernilai positif yang berarti apabila terjadi peningkatan satu satuan dari masing-masing variabel independent akan menaikkan Keputusan Pembelian sejumlah nilai koefisiennya masing-masing variabel independent.

2. Analisis Korelasi Product Moment dan Determinasi

Tabel 9. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.733 ^a	.538	.528	2.76048	2.041

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas Kesehatan

b. Dependent Variable: Keputusan pemilihan pasien

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 9 diperoleh hasil koefisien korelasinya yaitu 0,733 secara interpretasi termasuk ke dalam hubungan yang kuat. Sedangkan hasil koefisien determinasinya (R Square) yaitu 0,538 yang artinya persentase variabel kepuasan pelanggan senilai 53,8% dan sisanya 46,2% tidak dijadikan sebagai variabel penelitian di penelitian ini.

3. Pengujian Hipotesis Secara parsial

Tabel 10. Hasil Uji t (parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.764	3.504		2.216	.029		
	Fasilitas Kesehatan	.322	.094	.265	3.406	.001	.852	1.174
	Kualitas pelayanan	.578	.076	.590	7.594	.000	.852	1.174

a. Dependent Variable: Keputusan pemilihan pasien

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai signifikansi variabel bebas yaitu fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh kepada keputusan pemilihan pasien yang dinilai signifikansinya yang kurang dari 0,05.

4. Pengujian Hipotesis Secara Bersamaan

Tabel 11. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	798.004	2	399.002	52.361	.000 ^b
	Residual	685.824	90	7.620		
	Total	1483.828	92			

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel di atas terbukti fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan berkontribusi secara bersamaan terhadap proses kepuasan pelanggan yang diperjelas dengan nilai signifikansinya < 0,05

KESIMPULAN

Hasil yang dapat dijabarkan berdasarkan analisis ini sebagai kesimpulan berikut ini:

1. Fasilitas kesehatan berkontribusi positif pada keputusan pemilihan pasien pada Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro, Tangerang Selatan.
2. Kualitas pelayanan berkontribusi positif signifikan pada keputusan pemilihan pasien pada Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro, Tangerang Selatan.
3. Fasilitas Kesehatan & kualitas pelayanan berkontribusi secara bersamaan pada keputusan pemilihan pasien pada Klinik Bedah Vasculer Rumah Sakit Premier Bintaro, Tangerang Selatan.

SARAN

1. Klinik Bedah Vascular RS Premier Binatro harus meningkatkan Fasilitas Bangku di ruang tunggu
2. Klinik Bedah Vascular RS Premier Bintaro dapat meningkatkan komunikasi yang baik terhadap pasien melalui pelatihan.
3. Klinik Bedah Vascular RS Premier Bintaro mneingkatkan keragaman dalam tindakan, seperti contoh melengkapi fasilitas yang ada di di klinik bedah vascular agar fasilitas tindakannya menjadi lebih seragam, seperti screaner dan lain – lain

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Solihin, 2016. Pemograman Web dengan PHP dan Mysql. jakarta: Budi Luhur.

Anisia Fristi Bellia , dll, pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol.4 (No. 1): 1 - 85. Th. 2019 ISSN: 2442- 5222 e-ISSN: 2655-8165

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2).

Arianto, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(1), 44-54.

Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(2), 242-253.

Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap

- Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254-268.
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 108-115.
- Arianto, N., & Octavia, B. D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(2), 98-107.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 2(1), 27-37.
- Buchari Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Budiwati, H. (2012). Implementasi marketing mix dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk unggulan keripik pisang Agung di Kabupaten Lumajang. *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 2(2), 36622
- Dewi, Kadek Iin Listyana, dll pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di kota singaraja Bisma: *Jurnal Manajemen*, Vol. 5 No. 2, Oktober 2019 P-ISSN: 2476-8782
- Firmansyah Pengaruh Strategi Pemasaran dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Mahaputra Riau *jurnal samudra ekonomi dan bisnis*, vol 10, no 1 januari 2019 p-issn 2089-1989 e-issn 2614-1523
- Kotler, Philip., & Gary Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*, 17 th Edition, Pearson.
- Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 14 th Edition, Pearson, New Jersey.
- Kurniawaty ,Erlita analisis keputusan pembelian konsumen ditinjau dari promosi dan harga pada beras organik cv berkah maju makmur tangerang selatan, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang : *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Vol. 9, No.1, Juni 2021
- Malayu S.P Hasibuan, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Maulidi, Ali Disertasi pengaruh kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri cab Tulung agung (2018) UIN Sunan Ampel
- Priansa, Doni. Juni, 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta
- Puspita, Lydia , Endang M. Sasmita pengaruh lokasi, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih rsud pasar minggu *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika* Vol 2 No 3 Bulan Juli 2020
- Saputra ,Angga Adi Saputra Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Rawat Inap Kartika Kediri Universitas Islam Kediri *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan JMK* 3 (2) 2018, 72-89 ISSN 2477-3166
- Siswanto, H.B. 2014. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip pemasaran*, alih bahasa: Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni dan Soprihanto. 2012. *Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. edisi 5. Yogyakarta: Liberty
- Sunardi, Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah cabang Tangerang *jurnal ekonomi dan bisnis* 2012.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru

- Sunyoto,Danang. 2014. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono,Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono,Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono,Fandy. 2014. *Bauran Pemasaran Jasa*, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.