

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WOM (STUDI DI RSUD WANGAYA DENPASAR)

Wayan Ardani¹

Ni Wayan Sri Suprapti²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

e-mail: ardani.shuarsedana@gmail.com/ telp: +62 81 23 90 11 45

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kemampuan untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pasien merupakan strategi yang sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan dan komunikasi *word of mouth* (WOM) pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah menjalani rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan., Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM, dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Pasien, WOM

ABSTRACT

The ability to provide good quality of service to meet patient expectations is a very important strategy in achieving competitive advantage. This research aims to study the effect of service quality on satisfaction and word of mouth of hospitalized patients at Paviliun Praja Amerta Wangaya public hospital. The population of this study were all patients who had undergone inpatient at Paviliun Praja Amerta Wangaya public hospital. The method of collecting data was purposive sampling. The number of respondents were 150 respondents. The data was analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study reveal that quality of service has positive and significant impact on satisfaction, Quality of service has positive and significant impact on WOM dan Satisfaction has positive and significant impact on WOM.

Keywords: Patients, Service quality, Satisfaction, WOM

PENDAHULUAN

Ketentuan dalam Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 menyatakan bahwa setiap rumah sakit pemerintah diharapkan menjadi badan layanan umum (BLU) atau badan layanan umum daerah (BLUD). Rumah sakit yang telah menjadi BLU atau BLUD harus menerapkan standar pelayanan minimum dengan memenuhi lima persyaratan yaitu fokus pada jenis layanan, terukur, dapat dicapai, relevan dan dapat diandalkan, dan tepat waktu.

Rumah sakit pemerintah di Kota Denpasar yang sudah berstatus BLUD adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya dengan Keputusan Walikota Denpasar Nomor 96 Tahun 2008. Dengan ditetapkan menjadi rumah sakit BLUD, Rumah sakit Wangaya diharapkan untuk memberikan layanan kesehatan yang bermutu dan biaya pelayanan kesehatan terkendali sehingga akan berujung pada kepuasan pasien.

Pada bulan Januari Tahun 2004 Walikota Denpasar meresmikan berdirinya Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya. Pemerintah Kota Denpasar dan manajemen RSUD Wangaya berharap berdirinya Paviliun Praja Amerta bisa mengubah pandangan masyarakat bahwa RSUD Wangaya identik dengan masyarakat kelas bawah melainkan juga layak bagi masyarakat kelas atas.

Hartono (2010) menyatakan salah satu indikator yang dipakai sebagai acuan dalam pengukuran kinerja suatu rumah sakit adalah dengan menghitung *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang merupakan persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu.

Berdasarkan sumber data internal RSUD Wangaya, rata-rata BOR secara keseluruhan maupun BOR Paviliun Praja Amerta pada Tahun 2011 menunjukkan penurunan dibandingkan dengan Tahun 2010. Rata-rata BOR RSUD Wangaya menurun sebanyak 10 persen dan rata-rata BOR Paviliun Praja Amerta menurun sebanyak 14 persen.

Penurunan rata-rata BOR yang cukup besar khususnya di Paviliun Praja Amerta perlu memperoleh perhatian khusus, mengingat unit kerja ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan bagi RSUD Wangaya dalam menopang operasional layanan.

Hartono (2010) menyatakan salah satu faktor yang menyebabkan fluktuasi BOR adalah kualitas layanan yang tidak sesuai dengan yang dipersepsikan pasien. Kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan pasien yang pernah dirawat merasa kurang puas kemudian memutuskan tidak akan menggunakan jasa pelayanan Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya lagi atau tidak merekomendasikan kepada keluarga, teman atau kenalannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap *Word of Mouth (WOM)*, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap WOM pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya.

Kajian Pustaka

Kualitas layanan merupakan isu yang sangat penting bagi setiap perusahaan apapun bentuk produk yang dihasilkan. Tjiptono (2008) menyatakan secara sederhana kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Parasuraman *et al.*(1988) menyatakan ada lima dimensi penentu kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Supriyanto dan Ernawati (2010) mendeskripsikan kelima dimensi *SERVQUAL* dalam layanan rumah sakit sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*) adalah tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi yang menunjang jasa rumah sakit yang ditawarkan.
- 2) Keandalan (*reliability*) berarti produk dan jasa yang disampaikan sesuai dengan janji yang pernah diberikan kepada pasien, dapat diandalkan, dipercaya dan dipertanggungjawabkan.
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pasien dan menyediakan layanan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*) pada saat menyampaikan produk atau jasa disertai rasa hormat dan sopan. Proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya dan yakin akan jaminan sembuh.
- 5) Empati (*empathy*) berarti kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Pelanggan yang puas akan cenderung loyal dan menyampaikan WOM positif terhadap sebuah merek atau perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan keuntungan jangka panjang apabila berhasil memuaskan pelanggan. Kotler dan Keller (2009) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, apabila memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila melebihi harapan maka pelanggan sangat puas dengan kinerja yang diterima.

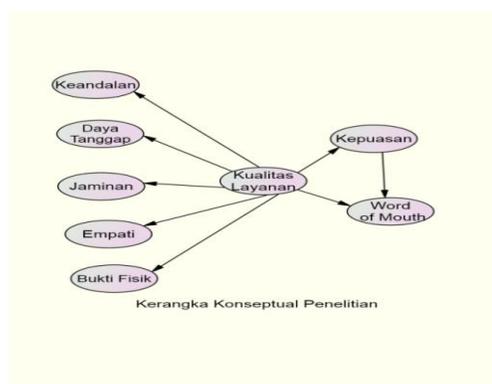
Komunikasi WOM sangat penting bagi pemasar didasarkan pada keyakinan bahwa pelanggan yang puas adalah tenaga penjual yang paling baik. Pelanggan yang puas akan menyampaikan hal itu kepada keluarga, teman atau kenalan, sedangkan pelanggan yang tidak puas akan merupakan penghalang bagi penjualan. Sweeney *et al.* (2008) menyatakan WOM semakin dikenal sebagai bentuk promosi yang sangat penting, khususnya dalam lingkungan industri jasa, dimana kualitas mempunyai peran yang sangat penting sebagai acuan bagi pelanggan dalam mengambil keputusan. Assael (2004) mendeskripsikan WOM adalah komunikasi pribadi antara dua individu atau lebih, misalnya antar pelanggan dan penjual atau antar anggota dari satu kelompok. Komunikasi WOM negatif mempunyai pengaruh yang lebih besar daripada WOM positif. Apabila pelanggan kecewa, mereka akan tiga kali lebih sering menceritakan pengalaman yang tidak menyenangkan tersebut kepada kenalannya jika

dibandingkan dengan pelanggan yang puas. Lovelock dan Wirtz (2007) menyatakan WOM dapat bertindak sebagai agen penjual yang sangat berpengaruh.

Kerangka dan Konsep Penelitian

Kemampuan untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pasien merupakan strategi yang sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Zeithaml *et al.* (1996) menyatakan meningkatkan kualitas layanan dapat meningkatkan *favorable behavioral intentions* dan menurunkan *unfavorable behavioral intentions*. Perusahaan harus menguji dampak kualitas layanan mereka terhadap respon pelanggan, termasuk isyarat melakukan pembelian ulang atau melakukan komunikasi getok tular (*word of mouth*).

Sesuai dengan tujuan penelitian, jumlah variabel yang teridentifikasi, maka dapat dibangun satu konsep model hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan dan WOM. Kualitas layanan dibentuk oleh lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Persepsi pasien terhadap kelima dimensi tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasannya dan komunikasi WOM dari pasien kepada keluarga, teman, dan kenalannya.



Berdasarkan kerangka pemikiran dan model konseptual yang telah dipaparkan maka dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya.

H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya.

H3 : Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel laten yaitu kualitas layanan, kepuasan dan WOM. Sedangkan jumlah variabel manifes (variabel indikator) yang digunakan untuk mengukur variabel laten adalah sebanyak 30 indikator.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah dirawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya. Ukuran sampel adalah 150 responden. Jumlah tersebut sudah memenuhi persyaratan analisis SEM yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam pemodelan SEM adalah minimum berjumlah 100-200 (Ferdinand, 2002). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Tiga pertimbangan yang dipakai dalam menentukan responden yaitu pasien yang sudah dirawat ≥ 2 hari, pasien memiliki tingkat pendidikan minimal SMA, dan pasien tidak bekerja di RSUD Wangaya. Cara pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* dengan setiap pertanyaan mempunyai lima kategori yaitu: jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1, tidak setuju diberi skor 2, netral diberi skor 3, setuju diberi skor 4, dan sangat setuju diberi skor 5 (Malhotra, 2009:298).

Metode analisis data dengan menggunakan analisis *Strcutural Equation Modeling* (SEM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil uji validitas dan uji reliabilitas konstruk

Uji validitas dilakukan dengan melakukan analisis faktor konfirmatori yang terintegrasi dalam model pengukuran sehingga tidak perlu dilakukan tersendiri. Hair *et al.* dalam Ferdinand (2002) menyatakan nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas pada penelitian konfirmatori adalah lebih besar dari 0,70. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1 terlihat bahwa semua nilai *construct reliability* lebih dari 0,70. Ini berarti bahwa dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, dan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan WOM sudah reliabel.

Tabel 1 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Dimensi	Jumlah	Alpha
Kualitas Layanan	Keandalan	5	0,7708
	Daya	4	0,7369
	Jaminan	4	0,7537
	Empati	5	0,7276
	Bukti Fisik	4	0,7147
Kepuasan Pasien	-	4	0,7697
<i>Word of Mouth</i>	-	4	0,7860

2) Persamaan Struktural *full model* SEM

Setelah dilakukan uji konfirmatori terhadap dimensi kualitas layanan, kepuasan dan WOM, dilakukan uji konfirmatori terhadap *full model* SEM. Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2 dapat digambarkan bahwa semua variabel laten yang digunakan Untuk membentuk sebuah model penelitian, pada proses analisis *full model* SEM telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Nilai probabilitas pada analisis ini menunjukkan nilai di atas batas signifikansi yaitu sebesar 0,185 atau di atas 0,05, nilai ini menunjukkan tidak adanya perbedaan antara matriks kovarian sampel dengan matriks kovarian populasi yang diestimasi, meskipun ukuran *goodness of fit* menunjukkan pada kondisi yang kurang baik karena GFI dan AGFI tidak mencapai nilai 0,90, namun masih dalam batas toleransi yang sering disebut dengan *marginal fit*.

Tabel 2 *Goodness of fit Full Model* SEM

Goodness of fit Index	Cut off Value	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>		422,086	Diharapkan
<i>P-value</i>	$\geq 0,05$	0,185	<i>Good Fit</i>
RMSEA	$\leq 0,08$	0,021	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,9$	0,842	<i>Marginal</i>
AGFI	$\geq 0,9$	0,815	<i>Marginal</i>
CFI	$\geq 0,95$	0,965	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,063	<i>Good Fit</i>
TLI	$\geq 0,95$	0,961	<i>Good Fit</i>

4) Hasil pengujian hipotesis

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3 dapat digambarkan sebagai berikut:

Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya dapat diterima dengan nilai probabilitas sebesar 0,014 ($<0,05$) dan nilai koefisien 0,426. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Olorunniwo *et al.* (2006), Bei and Chiao (2001), dan Cronin dan Taylor (1992) yang menemukan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Hipotesis 2 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya dapat diterima dengan nilai probabilitas sebesar 0,020 ($<0,05$) dan nilai koefisien 0,642. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Zeithmal (1996) dan Harrison dan Walker (2001) yang menyatakan pelanggan yang puas dengan layanan yang diterima akan menyebarkan WOM positif.

Hipotesis 3 yang menyatakan kepuasan pasien berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya dapat diterima dengan nilai probabilitas sebesar 0,020 ($<0,05$) dan nilai koefisien 0,473. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Gremler *et al.* (2001), Athanassopoulos (2001),

dan Chaniotakis dan Lymeropoulos (2009) yang menemukan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap komunikasi WOM.

Tabel 3 *Regression Weights Full Model SEM*

Hubungan			<i>Estimate</i>	<i>Standardized</i>	C.R	P	Keterangan
Kepuasan Pasien	<---	Kualitas Layanan	0,651	0,426	2,459	0,014	Signifikan
<i>Word of Mouth</i>	<---	Kualitas	1,207	0,642	3,056	0,020	Signifikan
<i>Word of Mouth</i>	<---	Kepuasan	0,582	0,473	3,064	0,020	Signifikan

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- 2) Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM).
- 3) Kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (WOM) pada pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada manajemen dan karyawan Rumah Sakit Wangaya, khususnya di Paviliun Praja Amerta bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pasien rawat inap di Paviliun Praja Amerta tidak hanya mempengaruhi kepuasannya, tetapi juga kesediaan dari

pasien dan keluarganya untuk melakukan komunikasi WOM positif kepada keluarga, teman dan kenalannya. Maka dari itu, Manajemen RSUD Wangaya harus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pasien secara berkesinambungan dengan selalu memperhatikan kualitas dari sumber daya manusia (SDM), peralatan kedokteran dan fasilitas penunjang lainnya, serta membuat program-program layanan yang bisa memberikan nilai lebih (*added value*) kepada pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disarankan bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

- a) Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan responden yang lebih banyak yang bisa mewakili seluruh ruangan rawat inap di RSUD Wangaya sehingga cakupan hasil penelitian lebih luas.
- b) Penelitian selanjutnya diharapkan memakai wawancara atau observasi selain kuesioner sebagai instrumen penelitian sehingga pasien yang berada di luar kriteria sampel dapat diperoleh datanya. Dengan demikian data yang dikumpulkan akan lebih bervariasi sehingga dapat menggambarkan kondisi obyek dan subyek penelitian secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Akbar, M.M., Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty, *Journal of ABAC*, Vol. 29. No. 1. pp. 24-38.
- Aniza, I., Suhaila, A. 2011. Clients Satisfaction in ISO Certified Health Clinic in Klinik Kesehatan Bandara Baru Bangi, Selangor and Its Associated factors. *Journal of Communication Health*. Vol.17. No. 1 pp. 18-25.
- Anonim. 2005. *Rumah sakit Pemerintah Daerah Sebagai Badan Layanan Umum (BLU) Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2005*. Jakarta : Sie Infokum – Ditama Binbangkum.
- Assael, H. 2004. *Consumer Behavior A Strategic Approach*. U.S.A: Houghton Mifflin Company.
- Athanassopoulos, A. 2001. Behavioural responses to customer satisfaction and empirical study, *European Journal of Marketing*. Vol. 35 No. 5/6, pp. 687-707.
- Bei, Lie-Ti; Chiao Yu. 2001. An Integrated Model For the Effect of Perceived Product, Perceived Service Quality and Perceived Price fairness on Consumer. *Journal of Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour*. Vol. 14, pp. 125-141.
- Brown, T.J., Barry, T.E., Dacin, P.A., Gunst, R.F., 2005. Spreading the Word: Investigating the Antecedents of Consumers' Positive Word-of-Mouth Intentions and Behaviors in a Retailing Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 33 No.2 pp. 123-138.
- Chaniotakis, I.E., Lymperopoulos.C. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in the Health Care Industry. *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 19. No. 2. pp. 229-242.
- Cronin, J.J., Taylor, S.A. 1992. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol 56. pp. 55-68.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, D.D., Gwinner, K.P. 2000. Customer – Employee Rapport in Service Relationships. *Journal of Service Research*, Vol 3. No.1.pp. 83-104.
- Gremler, D.D., Gwinner, K.P., Brown, S.W. 2001. Generating Positive Word of Mouth Communication Through Customer – Employee Relationships. *Journal of Service Industry Management*. Vol. 12 No. 1. pp. 44-59
- Gunawan, K., Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 13. No. 1. pp. 33-44.
- Harrison, L. J., Walker. 2001. The measurement of Word of Mouth Communication and An Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*. Vol. 4. No.1. pp. 60-75.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Edisi Pertama. Jakarta:Rineka Cipta.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K.P., Gremler, D. 2002. Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality. *Journal of Service Research*. Vol. 4. No. 3. pp. 230-47.

- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., Udo, G.J. 2006. Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in the Service Factory. *The Journal of Service Marketing*, Vol. 20. No.1, pp. 59-72.
- Kotler, P., Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. (Benjamin Molan, Penerjemah). Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lestari,W.P., Sunarto, Kuntari,T. 2009. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Lloyd, A.E., Luk, S.T.K. 2011 Interaction behaviors leading to comfort in the service encounter . *Journal of Services Marketing*, Vol. 25. No.3, pp: 176–189.
- Lovelock, C., Wirtz, J. 2007. *Services Marketing:People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Singapore: Prentice Hall.
- Malhotra,N.K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* (Soleh Rusyadi Maryam, Penerjemah). Edisi Keempat. Jakarta: PT Indeks.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A,Berry, L.L. 1985. A Conceptual of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* Vol. 49. pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry,LL. 1988. Servqual:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 4. pp. 12-40.
- Patterson,P.G. 2007. Demographic Correlates of Loyalty in A Service Context. *Journal of Services Marketing*, Vol.21. No.2 pp. 112-121.
- Rahmqvist, M., Bara, A.C., 2010. Patient Characteristic and Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction. *International Journal for Quality in Health Care*. Vol.22. No.2. pp. 86-92.
- Reingen, P.H., Walker, B. A. 2001. Cross-Unit Competition for a Market : The Enduring Influence of Structure. *Journal of Marketing*. Vol. 65. pp. 29-31.
- Santoso, S. 2011. *Structural Equation Modeling. Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta: PT Gramedia.
- Schiffman,G.L., dan Kanuk.L.L. 2008. *Perilaku Konsumen*. (Zoelkifli Kasip, Penerjemah). Edisi Ketujuh. Jakarta: PT Indeks.
- Sekaran, U. 2006. *Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Shabbir, S., Kaufmann, H.R., Shehzad, M. 2010. Service quality, word of mouth and trust: Drivers to achieve patient satisfaction . *Scientific Research and Essays* Vol. 5 No.17. pp: 2457-2462
- Solimun. 2005. *Structural Equation Modeling*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Edisi Ketujuh Belas. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suprapti, N. W.S. 2010. *Perilaku Konsumen Pemahaman Dasar dan Aplikasinya dalam Strategi Pemasaran*, Udayana University Press.

- Supriyanto, S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Sweeney, J.C., Soutar, G.N., Mazzarol, T. 2008. Factors Influencing Word of Mouth Effectiveness: Receiver Perspectives. *European Journal of Marketing*. Vol. 42. No. 3/4. pp. 344-364.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Jakarta: CV Andi Offset.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *OPSI*, Vol 1. No 2. pp. 96-110.
- Wahyuningsih., Nurdin, D. 2009. The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 3. No. 1. pp. 1-16.
- Wu, Chao-Chan. 2011. The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *African Journal of Business Management*, Vol. 5. No. 12. pp. 4873-4882.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, April, Vol. 60. pp. 31-46.