

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR

Kiky Jenitha Rosalia¹

Ni Ketut Purnawati²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: jejerosalia@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di RSU Surya Husada Denpasar dengan ukuran sampel 115 orang responden yang terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan pasien RSU Surya Husadha Denpasar. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan secara simultan kelima variabel baik dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 persen variasi kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 48,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: kepuasan konsumen, dimensi kualitas, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the quality dimension consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant influence on customer satisfaction. This research was conducted to patient of Surya Husada Hospital Denpasar. This has 115 respondents consisting of inpatients or outpatients with consideration, if the patient felt less able to fill, can be represented by the patient's family with the condition must be with the consent of the patient concerned. Data collection was done through questionnaires and interviews. Data analysis technique used is multiple linear regression. Based on the results of the analysis found that simultaneously, the five variables affect the patient satisfaction. But from the results of the analysis of individual variables with t-test, the variable of physical evidence, reliability, assurance and empathy have positive and significant impact on patient satisfaction. But for variable of responsiveness have positive and insignificant effect. Determination coefficient value of 0,513 indicates that 51.3 percent of patient satisfaction variation can be explained by the five independent variables used in the regression equation, while the remaining 48.7 percent is explained by other variables outside the five variables used in this study.

Keywords: customer satisfaction, service dimensions, service quality

PENDAHULUAN

Industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Saat ini, konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industri pelayanan yang ingin digunakan (Prayuana dan Andjarwati, 2013). Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Konsumen akan berusaha mencari pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003). Kepuasan dapat dirasakan ketika konsumen merasakan sebuah kualitas. Kualitas merupakan suatu usaha untuk menyajikan produk dan jasa untuk memenuhi keinginan atau melebihi harapan konsumen (Bhuwana, 2013).

Kemunculan instansi pelayanan jasa yang kian lama semakin banyak membuat persaingan semakin ketat. Salah satu instansi pelayanan jasa adalah rumah sakit. Banyak rumah sakit baik milik pemerintah ataupun swasta yang sangat banyak dan bersaing secara kualitas. Kehadiran Rumah Sakit Surya Husada yang berlokasi di Jl. P. Serangan No.7, Dauh Puri Kelod, Denpasar sebagai salah satu rumah sakit swasta di Bali mendorong rumah sakit tersebut untuk ikut dalam persaingan yang semakin ketat. Disamping itu tingkat kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin tinggi membuat RSUD Surya Husadha harus dapat meningkatkan kualitasnya. Hal ini tercermin dari motto RSUD Surya Husada Denpasar yaitu “Melayani dengan hati” yang menyiratkan pentingnya pelayanan kesehatan yang sesuai harapan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Surya Husada karena berdasarkan pada data kunjungan pasien baru pada RSUD Surya Husada cenderung mengalami penurunan yang dapat menjadi fenomena permasalahan. Hal kedua yang menjadi alasan adalah karena RSUD Surya Husada merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang terbaik di Bali. Dikutip dari laman <http://www.balihacks.com>, RSUD Surya Husada adalah rumah sakit swasta terbaik nomor 2 setelah RS Siloam. Hal tersebut dapat menjadi permasalahan karena jika RSUD menjadi rumah sakit terbaik kedua, mengapa tetap terjadi adanya penurunan pasien baru secara signifikan yang dialami rumah sakit. Hal ketiga adalah adanya beberapa fenomena pelayanan yang kurang memuaskan, yang dilakukan oleh Rumah Sakit Surya Husada. Pihak RSUD menolak untuk memberikan pelayanan kepada pasien BPJS Kesehatan yang dilansir dalam balitribune.co.id pada tanggal 1 Agustus 2016 lalu, dengan dalih bahwa calon pasien tidak mengikuti alur birokrasi dengan baik, walaupun pasien mengalami keadaan yang harus segera ditangani yaitu pendarahan karena terjadi keguguran. Hal ini tidaklah sesuai dengan prinsip dan moto rumah sakit yaitu “Melayani Dengan Hati”, dan tidak sesuai dengan dimensi kualitas jasa seperti tanggap dan empati.

Berdasarkan hasil wawancara dari 10 mantan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dijadikan sebagai narasumber dalam observasi awal, didapatkan bahwa beberapa orang mengatakan pelayanan rumah sakit dapat digolongkan sudah baik. Tetapi kebanyakan dari narasumber memiliki keluhan dari segi fasilitas fisiknya. Seperti lokasi parkirnya yang sempit, yang menyebabkan pasien dan keluarga pasien yang akan ke rumah sakit merasa kurang nyaman untuk memarkir kendaraannya. Lalu

hal kedua adalah engganannya staf jika ada keluarga pasien bertanya terkait informasi seputar rumah sakit, seperti bertanya ruangan, lokasi parkir, dan lain sebagainya sehingga keramahan dari staf rumah sakit dianggap kurang. Hal selanjutnya adalah berlaku pada pemegang kartu BPJS Kesehatan, karena adanya batasan pasien yang memiliki kartu BPJS yang setiap harinya hanya dibatasi untuk 30 pasien, sedangkan yang memerlukan antrian tersebut sangat banyak. Hal tersebut juga menjadi tanda tanya besar bagi pasien yang memiliki kartu BPJS Kesehatan.

Tabel 1.
Data Kunjungan Pasien Baru RSUD Surya Husada Denpasar

| Tahun | Kwartal | Bulan | Jumlah Kunjungan Pasien (orang) |
|-------|-------------|-------|---------------------------------|
| 2016 | Kwartal I | | 4.662 |
| | Kwartal II | | 4.876 |
| | Kwartal III | | 4.365 |
| | Kwartal IV | | 4.257 |
| 2017 | Kwartal I | | 4.077 |
| | Kwartal II | | 3.386 |

Sumber :Surya Husadha Denpasar,2017

Pada tabel 1 diatas, secara garis besar jumlah pasien baru RSUD Surya Husadha mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun 2016 mencapai tahun 2017. Penurunan tertinggi terjadi pada kwartal I tahun 2017 ke kwartal II tahun 2017 sebanyak 691 orang.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan

yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien pada RSUD Surya Husada Denpasar.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas

Kualitas adalah sebuah ukuran dimana sebuah produk atau jasa dapat memenuhi sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan seorang konsumen (Wijaya, 2011: 4). Kualitas dapat berdasar kepada ukuran seberapa kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa tersebut. Menurut Kotler (2009: 57), kualitas dapat didefinisikan sebagai sebuah ciri atau sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan konsumen secara tersirat. Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan kualitas adalah standar mutu yang dapat dirasakan oleh konsumen ketika melihat, merasakan, dan memiliki pengalaman terhadap sebuah produk baik barang ataupun jasa yang diukur dengan kepuasan setelah merasakan produk tersebut.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pada jasa atau pelayanan bertitik pusat pada bagaimana *provider* dapat berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagai mana *sustainable* penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari konsumen yang menginginkan pelayanan yang sama secara berkala. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012: 157) secara sederhana kualitas pelayanan adalah bagaimana ukuran tingkat layanan yang terbaik, yang mampu diberikan *provider* sebagai pemberi layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Perkembangan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Zheithalm *et al.* dalam Ariani (2009: 180) menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan *Servqual* (*Service Quality*) yang terdiri dari: bukti fisik (*tangibles*) yaitu bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan dengan contoh (gedung, meja, kursi, buku, rak buku, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Selanjutnya adalah keandalan (*reliability*) adalah bagaimana kemampuan perusahaan yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercayayang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.Selanjutnya adalah daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Selanjutnya adalah jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, dan yang terakhir adalah empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, instansi pelayanan jasa dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan konsumen atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dan Taylor (2010: 115) merupakan fokus dari proses Costomer-Driven Project Management (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan adalah kualitas. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996: 146), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

HIPOTESIS PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Budiwan dan Efendi (2015), dimensi kualitas jasa sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Istianto dan Tyra (2012), ditunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rizan dan Andika (2011), ditunjukkan pula bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Lauw dan Kunto (2013) menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh

Kau dan Elizabeth (2006), Nazamudin (2009), dan Jinkyung (2012) mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Berikut pula dengan penelitian Rahim *et al.* (2015), Kalaja *et al.* (2016), Min Liet *et al.* (2015), Ravichandran dan Kumar (2010), Ramalu dan Wei (2011), dan penelitian yang dilakukan oleh Eugene dan Jamie (2000), juga memiliki variabel dimensi kualitas yang pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Maka semakin baik kualitas pelayanan, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara maksimal

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dikemukakan terhadap permasalahan ini adalah:

H_{1.1}: Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yakni pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

H_{1.2}: Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yakni pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

H_{1.3}: Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yakni pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

H_{1.4}: Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yakni pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

H_{1.5}: Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yakni pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berada di Kota Denpasar, yang terletak di wilayah Bali dan merupakan Ibu Kota Provinsi Bali. Secara khusus, lingkup wilayah penelitian adalah di Rumah Sakit Umum Surya Husada yang terletak di Jl. Pulau Serangan No.7 Denpasar. Penelitian ini mengambil objek kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan dan rawat jalan di RSUD Surya Husadha Denpasar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif meliputi tingkat kualitas pelayanan jasa kesehatan berdasarkan tingkat pemenuhan harapan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta hasil wawancara dari pihak manajemen di Rumah Sakit Umum Surya Husada Denpasar dan data kuantitatif dalam penelitian ini, meliputi jumlah pasien dan hasil angket yang di-*score*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang langsung dikumpulkan dari sumber pertamanya yaitu para pasien dan keluarga pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang berkepentingan dalam penelitian ini. Data sekundernya yaitu data-data dari penelitian-penelitian sebelumnya, hasil wawancara dari sumber-sumber terkait seperti dokter, staf-staf, pejabat atau direktur Rumah Sakit dan lain sebagainya.

Penelitian ini memiliki variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1.1), keandalan (X1.2), daya tanggap (X1.3), jaminan (X1.4) dan empati (X1.5), dan memiliki variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen yang dalam hal ini konsumen adalah pasien RSUD Surya Husadha Denpasar. Penelitian ini memiliki definisi operasional yang berpedoman pada penelitian sebelumnya milik Sulistyawati (2015), Sutrayoga (2013), Pratiwi (2013), dan Yulistina (2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan RSUD Surya Husadha Denpasar. Penelitian ini mengambil pedoman berdasarkan Ferdinand (2006) dimana 5-10 dikalikan jumlah parameter yang diestimasi, sehingga banyaknya responden yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak $5 \times 23 = 115$ orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan sampel *non probability sampling* dengan metode *proposive sampling* karena pengambilan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Husein, 2005: 92). Adapun kriteria dari pengambilan sampel penelitian ini adalah responden berpendidikan minimal SMA. Persyaratan pelanggan mengacu pada berbagai kelompok pelanggan dari sistem pendidikan (Sahney, 2016). Kriteria ini dipilih agar responden dapat memahami secara baik pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dan dapat menjawabnya dengan mandiri. Ada beberapa pertimbangan yang diberikan yaitu jika pasien tidak dapat mengisi sendiri karena dalam kondisi yang tidak memungkinkan, maka keluarga pasien dapat membantu pasien untuk mengisi kuesioner dengan persetujuan dari pasien.

Metode pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner terdiri atas dua bagian yaitu bagian yang menanyakan identitas responden dan bagian yang menyajikan sejumlah indikator variabel penelitian yang dimintakan pendapat kepada responden. Tiap indikator variabel penelitian diberi pilihan jawaban secara tertutup dengan menggunakan Skala Likert.

Sebelum disebarkan kepada seluruh responden, terlebih dahulu instrumen ini diuji validitas dan reliabilitasnya. Variabel dikatakan valid apabila koefisien korelasi

lebih besar dari 0,30 yang merupakan nilai pembanding minimal untuk mendapatkan korelasi yang valid. Untuk mengukur reabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah dengan Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60 (Ghozali, 2013: 47).

Dalam penelitian ini, alat uji yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi berganda bebas dari pelanggaran asumsi klasik, supaya hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat. Adapun model dasar regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_{1.1} + \beta_2 X_{1.2} + \beta_3 X_{1.3} + \beta_4 X_{1.4} + \beta_5 X_{1.5} + e \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
- α = nilai konstanta
- X_{1.1} = bukti fisik
- X_{1.2} = kehandalan
- X_{1.3} = daya tanggap
- X_{1.4} = jaminan
- X_{1.5} = empati
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = koefisien regresi untuk masing-masing variabel X_{1.1} X_{1.2} X_{1.3} X_{1.4} X_{1.5}
- e = kesalahan/standar *error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 115 orang diambil menggunakan pedoman dari Ferdinand dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Manajemen. Profil responden yang diamati dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir dan pekerjaan. Secara rinci profil responden disajikan dalam Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2.

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Kriteria | | Jumlah Responden | Persentase |
|----|--------------------|------------------|------------------|-------------|
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 59 | 51,3% |
| | | Perempuan | 56 | 58,7% |
| | | Total | | 100% |
| 2 | Umur | Dibawah 20 tahun | 10 | 8,7% |
| | | 20-29 tahun | 28 | 24,4% |
| | | 30-39 tahun | 29 | 25,2% |
| | | 40-49 tahun | 17 | 14,8% |
| | | >49 tahun | 31 | 26,9% |
| | | Total | | 100% |
| 3 | Jenis Perawatan | Rawat inap | 44 | 38,2% |
| | | Rawat jalan | 71 | 61,8% |
| | | Total | | 100% |
| 4 | Tingkat Pendidikan | SMA/Sederajat | 48 | 41,7% |
| | | Diploma | 14 | 12,2% |
| | | Sarjana | 44 | 38,3% |
| | | Pasca Sarjana | 9 | 7,8% |
| | | Total | | 100% |

Sumber :Data primer yang diolah, 2017

Tabel 3.
Hasil Uji Instrumen

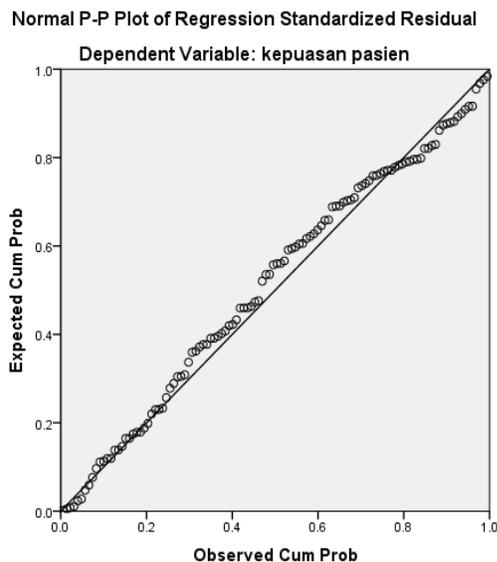
| No | Variabel | Indikator | Koefesien Korelasi | Keterangan |
|----|--------------------|-------------|--------------------|----------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan | Bukti Fisik | X1.1.1 | 0,830 Valid |

| No | Variabel | Indikator | Koefesien Korelasi | Keterangan |
|----|-------------------|-----------|--------------------|------------|
| | | X1.1.2 | 0,852 | Valid |
| | | X1.1.3 | 0,709 | Valid |
| | | X1.1.4 | 0,709 | Valid |
| | Keandalan | X1.2.1 | 0,883 | Valid |
| | | X1.2.2 | 0,897 | Valid |
| | | X1.2.3 | 0,804 | Valid |
| | | X1.2.4 | 0,873 | Valid |
| | Daya Tanggap | X1.3.1 | 0,856 | Valid |
| | | X1.3.2 | 0,771 | Valid |
| | | X1.3.3 | 0,933 | Valid |
| | | X1.3.4 | 0,873 | Valid |
| | Jaminan | X1.4.1 | 0,872 | Valid |
| | | X1.4.2 | 0,841 | Valid |
| | | X1.4.3 | 0,881 | Valid |
| | | X1.4.4 | 0,873 | Valid |
| | Empati | X1.5.1 | 0,843 | Valid |
| | | X1.5.2 | 0,863 | Valid |
| | | X1.5.3 | 0,894 | Valid |
| | | X1.5.4 | 0,781 | Valid |
| 2 | Kepuasan Konsumen | Y.1 | 0,869 | Valid |
| | | Y.2 | 0,915 | Valid |
| | | Y.3 | 0,826 | Valid |

Sumber: Data Diolah, 2017

Tabel 3 menunjukkan kuesioner yang berisi pernyataan dari 115 responden di uji menggunakan uji validitas dan realibilitas. Dari tabel diatas diketahui bahwa semua indikator dalam kuesioner telah layak dan memiliki konsistensi untuk digunakan.

Sebelum menganalisis uji regresi berganda, dilakukan terlebih dahulu Uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik tersiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini dilakukan dengan pengujian normalitas dengan grafik *Probability Plot* untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data diolah, 2017

Grafik normal *probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel. Adapun nilai VIF dan tolerance dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

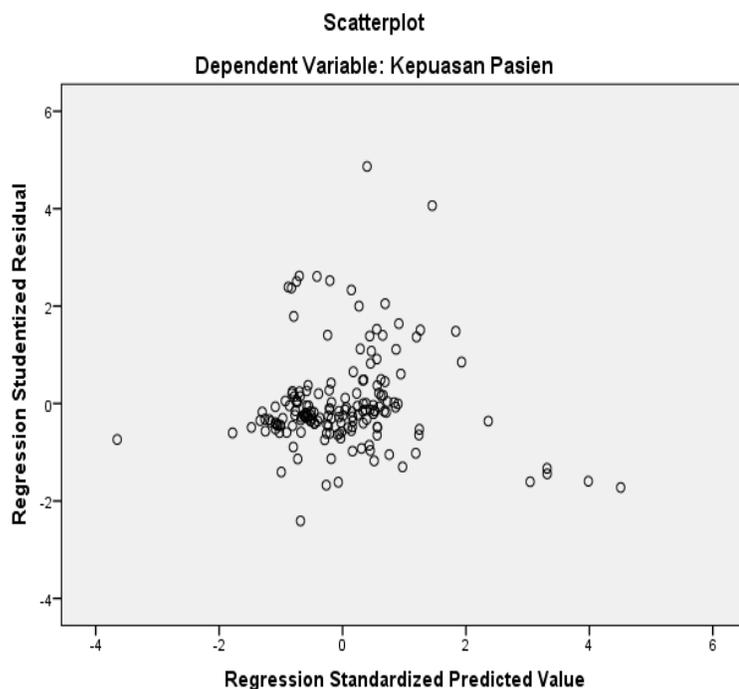
Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | Collonearity Statistics | |
|--------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Bukti Fisik | 0,820 | 1,220 |
| Kehadalan | 0,560 | 1,786 |
| Daya Tanggap | 0,856 | 1,168 |
| Jaminan | 0,540 | 1,851 |
| Empati | 0,759 | 1,318 |

Sumber :Data diolah, 2017

Tabel 5 terlihat bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance yang lebih kecil dari 10%. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau yang mempunyai varians yang homogen (Utama, 2014: 207). Adapun hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Pada Gambar 2, pola yang dibentuk adalah titik-titik yang menyebar secara tidak merata dan tidak beraturan. Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan gambar 2 tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Berikut disajikan Gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2017

Deskripsi dari variabel bukti fisik, kehandalan daya tanggap, jaminan, dan empati serta kepuasan konsumen (pasien) dapat diketahui melalui rata-rata skor jawaban responden. Hasil dari deskripsi masing-masing variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk bukti fisik, masuk kedalam kriteria sangat baik. Kehandalan masuk kedalam kriteria baik, daya tanggap masuk kedalam kriteria baik, jaminan masuk kedalam kriteria baik, empati masuk ke dalam kriteria sangat baik dan variabel kepuasan pasien masuk ke dalam kriteria baik. Berikut disajikan Tabel 4 sesuai dengan jawaban pada kuesioner yang telah dibagikan kepada pasien RSUD Surya Husadha baik pasien rawat jalan dan pasien rawat inap.

Tabel 4.
Penilaian Responden

| Indikator | Distribusi Jawaban | | | | | Rata-Rata | Total Skor |
|----------------------|--------------------|----|----|----|---|-----------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| (X1 _{1.1}) | 45 | 57 | 11 | 2 | 0 | 490 | 4,26 |
| (X1 _{1.2}) | 46 | 54 | 14 | 1 | 0 | 490 | 4,26 |
| (X1 _{1.3}) | 40 | 47 | 26 | 2 | 0 | 470 | 4,08 |
| (X1 _{1.4}) | 47 | 58 | 10 | 0 | 0 | 497 | 4,32 |
| | | | | | | Jumlah | 4,32 |
| (X1 _{2.1}) | 29 | 52 | 30 | 1 | 0 | 451 | 3,92 |
| (X1 _{2.2}) | 28 | 55 | 31 | 5 | 0 | 455 | 3,96 |
| (X1 _{2.3}) | 32 | 65 | 13 | 1 | 0 | 469 | 4,08 |
| (X1 _{2.4}) | 23 | 58 | 33 | 4 | 0 | 448 | 3,89 |
| | | | | | | Jumlah | 3,96 |
| (X1 _{3.1}) | 28 | 44 | 40 | 3 | 0 | 442 | 3,84 |
| (X1 _{3.2}) | 13 | 49 | 51 | 2 | 0 | 418 | 3,63 |
| (X1 _{3.3}) | 14 | 36 | 54 | 11 | 0 | 420 | 3,65 |
| (X1 _{3.4}) | 30 | 45 | 38 | 2 | 0 | 448 | 3,89 |
| | | | | | | Jumlah | 3,76 |
| (X1 _{4.1}) | 19 | 59 | 33 | 4 | 0 | 438 | 3,81 |
| (X1 _{4.2}) | 29 | 53 | 29 | 4 | 0 | 452 | 3,93 |
| (X1 _{4.3}) | 28 | 54 | 32 | 1 | 0 | 454 | 4,11 |
| (X1 _{4.4}) | 54 | 53 | 6 | 2 | 0 | 504 | 3,88 |
| | | | | | | Jumlah | 4,02 |
| (X1 _{5.1}) | 44 | 65 | 6 | 0 | 0 | 498 | 4,33 |
| (X1 _{5.2}) | 46 | 60 | 9 | 0 | 0 | 497 | 4,32 |
| (X1 _{5.3}) | 50 | 51 | 14 | 0 | 0 | 496 | 4,31 |
| (X1 _{5.4}) | 50 | 58 | 7 | 0 | 0 | 503 | 4,37 |
| | | | | | | Jumlah | 4,33 |
| (Y1 _{1.1}) | 22 | 67 | 25 | 0 | 0 | 453 | 3,94 |
| (Y1 ₂) | 23 | 67 | 23 | 2 | 0 | 456 | 3,97 |
| (Y1 ₃) | 37 | 54 | 24 | 0 | 0 | 473 | 4,11 |
| | | | | | | Jumlah | 4,01 |

Sumber :Data yang diolah (2017)

Tabel 6.
Hasil Uji Autokorelasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin Watson |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | 0,605 | 0,513 | 0,126 | 1,26849 | 1,558 |

Sumber:Data diolah, 2017

Berdasarkan uji autokorelasi di atas diperoleh hasil angka D-W sebesar 1,558. Nilai D-W terletak diantara -2 sampai 2 ($-2 < 1,821 < 2$), dengan demikian model regresi terbebas dari masalah autokorelasi. Hasil tabulasi data kuesioner selanjutnya diolah menggunakan teknis analisis regresi berganda. Hasil dari analisis jalur tersebut disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Berganda

| Model | Unstandardized coefficients | | Standardized coefficients | t | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 5,533 | 1,891 | | 2,926 | 0,004 |
| Bukti Fisik | 0,052 | 0,065 | 0,077 | 0,799 | 0,036 |
| Kehandalan | 0,240 | 0,091 | 0,199 | 1,702 | 0,010 |
| Daya Tanggap | 0,155 | 0,078 | 0,248 | 1,616 | 0,205 |
| Jaminan | 0,041 | 0,101 | 0,049 | 0,480 | 0,027 |
| Empati | 0,038 | 0,065 | 0,058 | 0,575 | 0,046 |
| R ² | : 0,513 | | | | |
| F Statistik | : 20,285 | | | | |
| Sig F | : 0,000 | | | | |

Sumber : Data diolah, 2017

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk unstandardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,533 + 0,052X_{1.1} + 0,240X_{1.2} + 0,155X_{1.3} + 0,041X_{1.4} + 0,038X_{1.5}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan
X_{1.1} = Bukti Fisik

| | | |
|-----------|---|--------------|
| $X_{1,2}$ | = | Kehandalan |
| $X_{1,3}$ | = | Daya Tanggap |
| $X_{1,4}$ | = | Jaminan |
| $X_{1,5}$ | = | Empati |

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Koefisien regresi variabel bukti fisik ($X_{1,1}$) sebesar 0,052 artinya bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya jika variabel bukti fisik berpengaruh positif, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini konsumen adalah pasien. Koefisien regresi variabel kehandalan ($X_{1,2}$) sebesar 0,240 artinya kehandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya jika variabel kehandalan berpengaruh positif, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini konsumen adalah pasien. Koefisien regresi variabel daya tanggap ($X_{1,3}$) sebesar 0,155 artinya kehandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya jika variabel kehandalan berpengaruh positif, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini konsumen adalah pasien. Koefisien regresi variabel jaminan ($X_{1,4}$) sebesar 0,041 artinya jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya jika variabel jaminan berpengaruh positif, maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini konsumen adalah pasien. Koefisien regresi variabel empati ($X_{1,5}$) sebesar 0,038 artinya empati mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen. Artinya jika variabel empati berpengaruh positif, maka akan

menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen dan dalam penelitian ini konsumen adalah pasien

Nilai koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 diatas. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 22 dapat dijabarkan bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,513. Hal ini berarti 51,3% kepuasan pasien RSUD Surya Husada dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan sisanya yaitu 48,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada Denpasar

Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dilihat dari hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

Jadi, peningkatan unsur-unsur bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari bukti fisik akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eugene dan Jamie (2000), Dewi (2007), Natalisa (2007) dan Utama (2010) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada Denpasar

Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dilihat dari hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

Jadi, peningkatan unsur-unsur kehandalan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari kehandalan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang sama dengan penelitian pada variabel pertama di atas yang telah dilakukan oleh Ravichandran dan Kumar (2010) dan Ramalu dan Wei (2011) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen

Pengaruh variabel Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dilihat dari hasil yang diperoleh nilai koefisien Beta sebesar 0,155 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,205 ($>0,05$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut berarti bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar. Hal ini bisa disebabkan karena pasien tidak begitu memperhatikan unsur daya tanggap, yang dapat dilihat dari jawaban responden yang lebih banyak menjawab netral pada tabel 4.9. Hal tersebut juga dapat disebabkan karena rumah sakit tidak begitu menonjolkan unsur daya tanggap, tetapi lebih mengutamakan unsur lain yakni variabel empati yang memiliki nilai rentang tertinggi. in yakni variabel empati yang memiliki nilai rentang tertinggi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pasien RSUD Surya Husada tidak begitu memperhatikan terkait unsur daya tanggap pada RSUD Surya Husada. Hasil penelitian yang memiliki kasus yang sama yakni penelitian yang telah dilakukan oleh Sidiqqi (2011), Sukawati (2012), Windarti (2012) dan Prasetyo (2013), yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Namun beberapa penelitian yang menyebutkan unsur daya tanggap yang signifikan adalah penelitian yang sama dengan yang menyatakan variabel lainnya signifikan yang telah dilakukan oleh Eugene dan Jamie (2000), Dewi (2007), Natalisa (2007), Utama (2010), Ravichandran dan Kumar (2010)

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada Denpasar

Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dilihat dari hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

Jadi, peningkatan unsur-unsur Jaminan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari kehandalan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang sama dengan penelitian pada variabel pertama dan kedua diatas yang telah dilakukan oleh Ramalu dan Wei (2011), Resihono (2011), Rizan dan Andika (2011), Anggraeni (2012), serta Dibyantoro dkk. (2012), Istianto dan Tyra (2012), dan Jinkyung (2012) yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada Denpasar

Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar yang dilihat dari hasil memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

Jadi, peningkatan unsur-unsur empati dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari empati akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang sama dengan penelitian pada variabel pertama, kedua dan keempat di atas yang telah dilakukan oleh Rahim *et al.* (2015), Min *et al.* (2015), dan Kalaja *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pada variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati nilai probabilitas positif dan lebih kecil daripada taraf signifikansi, maka bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar. Pada variabel daya tanggap, nilai probabilitas positif dan lebih besar daripada taraf signifikansi, maka daya tanggap berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi semua pihak. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

Dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, untuk itu pihak manajemen dari RSUD Surya Husada Denpasar harus dapat mengetahui persepsi serta harapan pasien ataupun keluarga pasien secara baik karena pada variabel daya tanggap, pasien ataupun keluarga pasien belum bisa merasakan secara maksimal karena banyak responden menjawab netral pada kuesioner yang disebar di rumah sakit.

Kepada manajemen rumah sakit, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dirasa baik oleh pasien. Diharapkan pula, manajemen dapat memberikan kenyamanan berupa lahan parkir yang lebih baik lagi, untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan serta dapat meningkatkan kenyamanan. Selanjutnya, diharapkan pula manajemen agar dapat memudahkan proses dan alur pendaftaran salah satunya dengan *service blueprint* untuk memudahkan pasien melihat dengan jelas bagaimana manajemen rumah sakit mengatur alur/*flow* tersebut, dan diharapkan alur/*flow* pendaftaran dapat dikomunikasikan dengan baik kepada pasien sehingga tidak ada miskomunikasi dari rumah sakit kepada pasien.

REFERENSI

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Anonim. Dua RS Tolak Pasien BPJS Kesehatan. *Bali Tribune News*. 1 Agustus 2016. <http://balitribune.co.id/content/dua-rs-tolak-pasien-bpjs-kesehatan>. Diakses 26 April 2017.
- Anggraeni, 2012. Pengaruh Dana Transfer Pusat terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Kota di Sulawesi Selatan, *Skripsi* Universitas Hasanuddin.

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Assauri, Sofjan. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Jurnal Usahawan*, 34 (2):124-146.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*, 2 (4):383-397.
- Budiwan, Vanesha and Efendi. 2015. The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore. *International Journal of Social and Behavioral Sciences* 22 (4):176–183.
- Dibyantoro, Alhusori, dan Gustriani Rini. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2 (3):247-259.
- Dewi. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Parigata Resort dan Spa, Sanur. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Eugene, Savidas and Jamie, L. Baker-Prewitt. 2000. An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customers Satisfaction, and Store Royalty. *International Journal of Retail & Distribution Management Bradford*, 28(2): 73-97.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang : UNDIP.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tira. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1 (3):275-293.
- Jinkyung Kim, Woosok Han. 2012. Improving Service Quality in Long-term Care Hospitals: National Evaluation on Long-term Care Hospitals and Employees Perception of Quality Dimensions. *International Journal of College of Medical Sciences*, Konyang University, Daejeon, Korea, 3(2): 94-99.

- Kalaja, Rezarta.,Redi Myshketa., Francesco Scalera. 2016. Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *12th International Journal of Strategic Management Conference, Antalya, Turkey*. 23(5): 557-565.
- Kau, Ah-Keng and Elizabeth, Wan-Yiun Loh. 2006. The Effect of Service Recovery on Satisfacation: A Comparison Between Complainants and Non-Complainants. *International Journal of Serfice Marketing* 20(2): 101-111.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lauw, Jessica dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup *Cafe* Surabaya Town Square dan The Square Surabawa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1):1-7.
- Min Li. 2015. Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6): 497–504.
- Natalisa, Diah. 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Sriwijaya 9 (1):5-24.
- Nazamudin, Herry. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13 (1):59-67.
- Prasetyo, Eka. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Al-Marinir. *Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran*. Halaman 1-137.
- Pratiwi. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Metro Futsal Renon Denpasar. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Prayuana, Helena P dan Andjarwati, Anik L. 2013. Pengaruh Penggunaan Celebrity Endorser Irfan Bachdim dan Event Sponsorship Terhadap Citra Merek Minuman Isotonik Pocari Sweat. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1 (1):307-317.
- Rahim, Zulkefli.,Abdul Boo Ho Voon., Rasidah Mahdi. 2015. Exploring the Dimensions of Contract Manufacturing Service Quality for the F&B Industry. *6th International Research Symposium in Service Management*, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia 22(4): 76-83.

- Ramalu, Subramaniam Sri dan Chuah Chin Wei. 2011. Student Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters. *International Journal of Economics and Finance*, 2(4): 18-28.
- Ravichandran, K. Bhargavi dan Kumar, Arun. 2010. Influence of Service Quality on Banking Customers' Behavioural Intentions. *International Journal of Economics and Finance*, 2(4): 18-28.
- Resihono, Legowo Dwi. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Jurnal Politeknosains*. 10 (1):36-56.
- Rizan, Mohhammad dan Fajar Andika. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen*, 2 (1):130-150.
- Sahney, Sangeeta. 2016. Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education. *International Journal of Educational Management*, 30(3): 326-353.
- Saleh, A. Muwafik .2010 .*Manajemen Pelayanan* . Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sidiqqi, Kazi Omar. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3): 12-36.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sukawati, Reny. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pd. Bpr Bkk Boja Cabang Patebon Kendal. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2 (3):156-163.
- Sulistyawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Sutrayoga. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Banyumedia.

- Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, Agung. 2010. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 2 (1):169-172.
- Utami, Amelia Tri. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *Jurnal Riset Ilmu Administrasi Negara*, 1 (1):84-96.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT Indeks.
- Windarti, Gst.Ayu Oka. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2 (1):1-20.
- Yulistina. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L'Amour Cafedi Denpasar. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.