

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
RAWAT INAP TERHADAP IMAGE DI RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN TAHUN 2013**

***THE INFLUENCE OF PATIENT'S PERCEPTIONS ABOUT THE QUALITY OF  
INPATIENT SERVICE TOWARD THE IMAGE AT HASANUDDIN  
UNIVERSITY HOSPITAL IN 2013***

**Effi Ekayanti<sup>1</sup>, Syahrir A Pasinringi<sup>2</sup>, Irwandy Kapalawi<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Alumni Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar

<sup>2</sup>Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar  
(ekayanti.effi@gmail.com/085696272386)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berangkat dari identifikasi masalah yang menunjukkan persepsi masyarakat tentang Rumah Sakit Pendidikan serta survei kepuasan pasien rawat inap yang fluktuatif, yang kemudian dianalisis melalui kualitas pelayanan. Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi *professionalism and skills, attitudes and behavior, reliability and trustworthiness, accessibility and flexibility, service recovery* dan *serviscape* terhadap *image* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling*. Responden dari penelitian ini berjumlah 110 responden, dimana responden adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Alat analisa data yang digunakan adalah program SPSS 20.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, service recovery* dan *serviscape* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *image*. Variabel *reliability and trustworthiness* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap *image*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jika variabel diuji secara simultan, kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap *image*. Tetapi jika diuji secara parsial, *reliability and trustworthiness* tidak memiliki pengaruh terhadap *image*. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit Universitas Hasanuddin sebaiknya tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap memiliki kesan atau *image* yang baik di mata masyarakat.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, Gronroos dan image**

**ABSTRACT**

*This study is based on the indication of some problems regarding the public perceptions about Hasanuddin University Hospital, and the survey of patient satisfactions which are still fluctuate, then its analyzed through the quality of the service. The question of this study is how does the influence of the quality of service looking from professionalism and skills, attitudes and behavior, reliability and trustworthiness, accessibility and flexibility, service recovery, and serviscape dimensions to the image of Hasanuddin University Hospital. This research design is quantitative research using cross sectional method. The sample was taken by using the stratified random sampling technic. There are 110 respondents, which are the patient in Hasanuddin University Hospital. The data was analyzed by using the SPSS 20.0 programme. The results of this study indicate that professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, service recovery, and serviscape significantly influence the image. Meanwhile reliability and trustworthiness do not have significant impact on the image. The analysis results show that if the variables tested by simultanant, it will significantly influence the image, and if it tested by partial, the reliability and trustworthiness variable do not have influence on the image. It is suggested to the Hasanuddin University Hospital should keep and increase the service quality in order to have a good impression or image to public.*

**Keywords : service quality, Gronroos and image**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang, jika mengingat semakin besarnya biaya operasional yang dibutuhkan untuk bisa mengimbangi kemajuan dari teknologi kesehatan maupun informasi saat ini. Oleh sebab itu mempertahankan pasien merupakan tujuan utama yang harus dicapai, karena pasien adalah sumber pendapatan yang sangat besar bagi rumah sakit. Untuk mempertahankan pasien, maka rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan berorientasi pada kepuasan pasien.

Menurut Yamit (2005) dalam Rahmulyono (2008), pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit merupakan pelayanan jasa yang memiliki karakteristik berbeda dengan barang atau produk. Jika barang atau produk merupakan suatu benda atau alat dan bisa dilihat secara kasat mata, maka jasa merupakan suatu perbuatan atau kinerja. Salah satu karakteristik dari jasa yaitu jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, dengan pemahaman bahwa proses produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan. Oleh sebab itu rumah sakit harus lebih menekankan pada kualitas proses karena pasien ikut terlibat langsung dalam proses tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang diterima dan persepsi tersebut akan berlanjut pada proses terbentuknya *image*. *Image* mempunyai 2 komponen yang prinsip yaitu fungsional dan emosional. Komponen fungsional berhubungan dengan karakteristik yang berwujud, yang mudah diukur, sedangkan komponen emosional diasosiasikan dengan dimensi psikologis yang dihubungkan dengan perasaan dan sikap terhadap suatu organisasi (Weiwei, 2007).

Gronroos (2000) dalam Puspita (2009) mengatakan bahwa *image* suatu rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pasien memperoleh jasa tersebut. Dan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut merupakan sebuah fungsi dari dua dimensi kualitas yang telah dibagi oleh Gronroos menjadi dua dimensi yaitu *technical quality* (kualitas teknis) dan *functional quality* (kualitas fungsional).

Rumah Sakit Universitas Hasanuddin merupakan salah satu rumah sakit yang tergolong baru di kota Makassar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, diperoleh informasi bahwa dari 120 responden, sebesar 63% mengatakan bahwa Rumah Sakit Universitas Hasanuddin merupakan tempat praktek dokter muda yang belum profesional. Data yang didapat juga menunjukkan kepuasan pasien rawat inap yang fluktuatif yakni pada triwulan 1 tahun 2012

sebesar 80%, triwulan 2 sebesar 91%, triwulan 3 sebesar 76% dan triwulan 4 sebesar 100% (*Hospital Safety* Rumah Sakit Universitas Hasanuddin,2012). Adapun salah satu penyebabnya yaitu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, hal tersebut terkait dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin pada bulan Maret hingga April Tahun 2013. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin pada saat penelitian. Sampel adalah pasien rawat inap yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 110 orang. Pemilihan sampel dilakukan secara *purposive sampling*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan maksud melakukan identifikasi pada variabel yang akan diteliti, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *image* rumah sakit. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*, yaitu pendekatan yang didalamnya mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat yang di observasi pada saat yang sama artinya setiap subjek hanya diobservasi satu kali saja, diukur menurut keadaan atau status waktu observasi (Notoatmojo, 2005).

Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (hasil penyebaran kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan serta *image*) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, survey kepuasan, dan data lain yang terkait dengan penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

Tabel 1 menunjukkan distribusi umur responden bahwa dari 110 responden, kelompok usia yang paling banyak berkunjung di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin adalah kelompok usia 26-45 tahun (35%), dan paling sedikit pada kelompok usia < 17 tahun (1%). Jenis kelamin perempuan dengan jumlah 74 responden (67%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 36 responden (33%). Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dari 110 responden, paling banyak adalah responden dengan tamatan diploma atau perguruan tinggi sebesar 56% dan paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah sebanyak 2%. Berdasarkan

jenis pekerjaan, pensiunan, sebesar 30% dan paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 4%. Sebagian besar responden berpendapatan antara Rp.  $\geq$  3.000.000 yaitu sebesar 39,1%, dan yang paling rendah yaitu responden yang berpendapatan Rp.  $\geq$  1.000.000 – 2.000.000 yaitu sebesar 15,5%. Berdasarkan jenis pembayaran, responden yang menggunakan Askes sebesar 64%, pasien umum sebesar 35% dan korporasi 1%. Adapun karakteristik responden berdasarkan kelas perawatan paling banyak berasal dari kelas I yaitu sebanyak 35%, dan paling sedikit berasal dari kelas III yaitu 18%.

### **Analisis Univariat**

Persepsi pasien tentang *professionalism and skills, attitudes and behavior, reliability and trustworthiness, accessibility and flexibility, service recover, servscape, image* tergolong baik jika dilihat pada tabel 2. Dari 110 responden, yang menilai bahwa *professionalism and skills* baik sebesar 55,5%, yang menyatakan sangat baik sebesar 42,7%, dan sisanya yaitu sebesar 1,8% menyatakan tidak baik. Persepsi pasien tentang *attitudes and behavior*, sebesar 67,3% menyatakan baik dan 32,7% menyatakan sangat baik. Persepsi pasien tentang *reliability and trustworthiness*, sebesar 72,7% menyatakan baik, sebesar 26,4% menyatakan sangat baik dan sisanya yaitu sebesar 0,9% menyatakan tidak baik. Persepsi pasien tentang *accessibility and flexibility*, sebesar 80% menyatakan baik, 19,1% menyatakan sangat baik, dan 0,9% menyatakan tidak baik. Persepsi pasien tentang *service recovery*, 52,7% menyatakan baik dan 47,3% menyatakan sangat baik. Adapun persepsi pasien tentang *servscape*, 66,4% menyatakan baik, 31,8% menyatakan sangat baik, 0,9% menyatakan tidak baik serta 0,9% menyatakan sangat tidak baik. Sedangkan untuk persepsi pasien mengenai *image*, terdapat 72,7% yang mengatakan baik, 24,5% menyatakan sangat baik dan 2,7% menyatakan tidak baik.

### **Analisis Multivariat**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap *image* jika diuji secara simultan, dengan *p-value* sebesar 0,000. Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa jika diuji secara parsial, seluruh variabel independen yaitu *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, service recovery* dan *servscape* memiliki pengaruh terhadap *image* kecuali variabel *reliability and trustworthiness* dengan *p-value*  $>$  0,05.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *image***

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar responden menilai bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin tergolong baik. Dengan terbentuknya penilaian yang baik dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka pada akhirnya mereka juga akan bisa menentukan dari *image* Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Hal tersebut mendukung pernyataan dari Gronroos (2000) dalam Puspita (2009) yang mengatakan bahwa kualitas teknis dan kualitas fungsional merupakan penentu utama atau penentu tunggal terhadap *image*. Jika kualitasnya baik, maka *image* yang diciptakan oleh pasien akan baik pula.

### **Pengaruh *professionalism and skills* terhadap *image***

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel *professionalism and skills* memiliki pengaruh terhadap *image*. Dalam Puspita (2009), *professionalism and skills* dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan pengetahuan, keahlian teknis dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan (Hanjon et al,2000). Setiap profesi menuntut adanya profesionalitas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Profesionalitas tersebut dapat berupa keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam bidangnya. Setiap profesi dikatakan profesional dalam bidangnya jika ia telah mengerti dan memahami serta menjalankan dengan benar keterampilannya dalam bidang tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, beberapa jawaban dari responden mengatakan bahwa, tenaga medis dalam melakukan perawatan, dalam hal ini perawat kurang terampil dalam memasang infus kepada pasien. Dan hal tersebutlah yang menimbulkan kesan yang tidak baik pada rumah sakit, yang diakibatkan kurang terampilnya tenaga medis. Dengan kesan yang kurang baik, maka akan bisa menimbulkan *image* yang kurang baik pula bagi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

Menurut Wijono (1999) dalam Asmita (2008), mengatakan bahwa faktor kompetensi teknis yang terkait dengan keterampilan, kemampuan, dari pemberi atau petugas jasa pelayanan merupakan faktor yang turut menentukan mutu ataupun kualitas dari pelayanan kesehatan tersebut. Dimana dengan mutu ataupun kualitas yang baik, akan bisa menimbulkan kesan yang baik pula dihati pasien.

### **Pengaruh *attitudes and behavior* terhadap *image***

*Attitudes and behavior* berkaitan dengan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel *attitudes and behavior* memiliki pengaruh terhadap *image*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebagian besar responden menganggap bahwa dokter, perawat, petugas apotik maupun petugas administrasi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin memiliki sikap yang baik dan ramah kepada pasien maupun keluarga pasien. Hal tersebut terbukti dengan beberapa jawaban dari responden, yang mengatakan bahwa perawat maupun dokter selalu menunjukkan perhatian disaat pasien mengeluh terhadap penyakit yang diderita, maupun pada saat menenangkan rasa cemas yang dirasakan oleh pasien akibat penyakit yang diderita.

Penelitian yang dilakukan oleh Lita (2007), yang mengatakan bahwa *contact personnel* mempunyai pengaruh terhadap *image*, karena personel dalam artian dokter, perawat maupun petugas/staf merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Dalam hal ini, dokter dan perawat akan dipersepsikan baik ataupun tidak baik oleh pasien maupun keluarga pasien dikarenakan interaksi yang dilakukan oleh dokter dan perawat tersebut berlangsung setiap harinya.

### **Pengaruh *reliability and trustworthiness* terhadap *image***

*Reliability and trustworthiness* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat membuat pasien yakin bahwa apapun yang terjadi, pihak rumah sakit bisa diandalkan dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pasien. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel *reliability and trustworthiness* tidak memiliki pengaruh terhadap *image*, dimana nilai dari *p-value* > 0,05.

Sebagian besar responden, menyatakan bahwa prosedur penerimaan, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan, serta ketepatan dari jadwal waktu pelayanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin tergolong baik. Prosedur penerimaan yang tidak berbelit-belit, serta lebih mengutamakan kepentingan dari pasien. Tetapi, ada pula beberapa responden yang mengatakan prosedur penerimaan pasien yang berbelit-belit, dikarenakan pasien mesti mengantri untuk mendapatkan kamar ataupun kelas perawatan yang kosong. Tetapi dari masalah yang dialami oleh pasien tersebut, kesan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin masih dianggap baik. Hal tersebut dikarenakan responden menganggap bahwa prosedur penerimaan

pasien tersebut, hanya sebagian kecil dari proses yang dialami jika dibandingkan proses hingga pasien tersebut sembuh. Menurut responden, peran dokter, perawat, serta kejelasan informasi yang didapatkan dari pihak rumah sakit yang menyangkut dengan kesembuhan pasien merupakan hal yang paling utama.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irawati (2007), juga menemukan hasil penelitian yang sama yaitu *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *image* rumah sakit. Pada variabel ini prosedur penerimaan pasien merupakan salah satu faktor yang dinilai oleh pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Indera (2003), prosedur penerimaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali, hal tersebut disebabkan bahwa dimensi tersebut kurang mendapatkan penekanan dan perhatian dari pasien serta dianggap bukan faktor yang penting. Dan hal tersebut dapat dimengerti karena, sebagian besar pasien rawat inap yang masuk ke rawat inap, hanya sekali saja melewati bagian ini.

### **Pengaruh *accessibility and flexibility* terhadap *image***

*Accessibility and flexibility* berkaitan dengan kemudahan pasien dalam mengakses pelayanan di rumah sakit, yang dibuat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan ataupun keinginan dari pasien. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel *accessibility and flexibility* memiliki pengaruh terhadap *image*.

Sebagian besar responden berpersepsi bahwa lokasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin cukup strategis, karena letaknya berada dekat dengan jalan raya serta mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Tetapi untuk pasien yang dirujuk dan berasal dari luar daerah Kota Makassar berpersepsi bahwa lokasi dari Rumah Sakit Universitas Hasanuddin cukup jauh dari tempat tinggalnya, namun hal tersebut tidak menjadi kendala bagi pasien dan keluarga pasien untuk mendapatkan atau memanfaatkan pelayanan kesehatan. Mengenai kemudahan untuk menemui dokter, secara umum responden berpersepsi bahwa dokter spesialis sangat sulit untuk ditemui, bahkan ada beberapa pasien yang mengeluh bahwa dokter spesialis tidak pernah sekalipun mengunjungi untuk melihat kondisi pasien secara langsung.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Gronroos (2000) dalam Puspita (2009), yang mengatakan bahwa *accessibility and flexibility* akan berpengaruh terhadap *image* suatu penyedia jasa.

### **Pengaruh *service recovery* terhadap *image***

*Service recovery* merupakan kemampuan dari petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat terjadi kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan pada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service recovery* memiliki pengaruh terhadap *image*. Menurut Zeithaml dkk (2005) dalam Lita (2007), kesediaan dan kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan, secara umum responden berpersepsi bahwa dokter maupun perawat mempunyai *service recovery* yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dan berdasarkan dari wawancara, beberapa responden mengatakan bahwa pihak rumah sakit selalu memberikan jalan keluar yang baik, terkait dengan pelayanan yang administrasi diberikan. Tetapi ada pula beberapa responden yang mengatakan bahwa, daya tanggap dari dokter kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh dokter jaga yang tidak *standby* ataupun dokter ahli maupun konsul yang hanya menitipkan pesan atau informasi kepada perawat maupun dokter residennya.

Pendapat dari Trimahanani (2009), dalam Lubis (2012), yang mengatakan bahwa daya tanggap merupakan suatu keinginan untuk membantu (*willingness to help*), bagaimana memberikan pelayanan yang cepat dan menangani masalah ataupun komplain dengan baik

### **Pengaruh *serviscape* terhadap *image***

*Serviscape* merupakan kondisi fisik dan aspek lingkungan dari rumah sakit yang mendukung dalam memberikan pengalaman positif terhadap penyampaian pelayanan kepada pasien. Hasil penelitian terlihat dengan jelas bahwa variabel *serviscape* memiliki pengaruh terhadap *image*.

Beberapa responden mengatakan bahwa kondisi fisik, Rumah Sakit Universitas Hasanuddin memiliki kebersihan yang sangat baik jika dibandingkan dengan rumah sakit lain yang berada di wilayah kota Makassar. Responden tersebut berpendapat demikian, dikarenakan alasan bahwa Rumah Sakit Universitas Hasanuddin masih merupakan rumah sakit yang baru. Tetapi ada pula beberapa responden yang mengatakan toilet dari kelas perawatan yang digunakan masih kurang baik atau kurang terampil dibersihkan oleh *cleaning service*. Secara umumpun responden menilai penampilan dokter, perawat maupun staf non medis lainnya tergolong baik dan bersih dalam berpenampilan

Gronroos (2000) dalam Puspita (2009) yang mengatakan bahwa *serviscape* akan berpengaruh terhadap *image* dari rumah sakit. Dimana kondisi fisik dan aspek lingkungan akan menjadi kesan pertama bagi pasien ataupun keluarga pasien pada saat mengunjungi rumah sakit.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien tentang *professionalism and skills, attitudes and behavior, reliability and trustworthiness, accessibility and flexibility, service recovery, serviscape* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *image* jika dilakukan uji secara simultan. Hal ini berarti bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan hal yang dinilai dalam menentukan *image* rumah sakit. Jika dilakukan uji secara parsial, variabel *service recovery* merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap *image*, sedangkan *reliability and trustworthiness* tidak memiliki pengaruh terhadap *image*. Hal ini berarti bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh pihak rumah sakit merupakan faktor yang sangat penting atau dominan dalam menentukan *image* atau kesan yang dimiliki oleh pasien maupun keluarga pasien terhadap rumah sakit.

## **SARAN**

Meningkatkan serta mempertahankan kualitas pelayanan dari segi *professionalism and skills, attitudes and behavior, reliability and trustworthiness, accessibility and flexibility, service recovery, serviscape* karena masih banyaknya keluhan yang dialami oleh beberapa responden pada tiap variabel tersebut. Dari segi *image* hendaknya pihak rumah sakit lebih melakukan upaya informasi kepada masyarakat akan adanya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Hal tersebut disebabkan masih banyaknya responden yang belum mengetahui akan adanya Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmita, Putri. 2008. *Analisis Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Tesis. Semarang : Ilmu Kesehatan Masyarakat – Universitas Diponegoro
- Customer Care.2012.*Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap. RS Unhas* : Makassar
- Hospital Safety. 2012. *Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap Tahun 2012*.RS Unhas:Makassar

- Indera, Dody. 2003. *Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali di Badan Rumah Sakit Umum Deli Serdang Tahun 2003*. Skripsi. Medan – Universitas Sumatera Utara
- Irawati, Nisrul., Primadha, Rina. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Pringadi di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.1.No.2
- Lita, Prima. 2007. *Pengaruh System Penyampaian Jasa Terhadap Citra Rumah Sakit Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Di Sumatera Barat*. Tesis. Bandung : Fakultas Ilmu Ekonomi Pasca Sarjana – Universitas Padjajaran
- Lubis, Arlina Nurbaity. 2009. Pengaruh Consumer Education dan Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 7.No.2
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- Puspita, Ika, 2009, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, tesis, Universitas Sumatera Utara
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia
- Rekam Medik. 2012. *Jumlah pasien rawat inap. RS Unhas*: Makassar
- Weiwei, Tang. 2007. Impact of Corporate Image and Corporate Reputation on Customer Loyalty: A Review. *Management Science and Engineering Journal*. Vol 1 No.12

## LAMPIRAN

**Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013**

<b>Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kategori Umur</b>		
< 17 tahun	1	1
17 – 25 tahun	12	11
26 – 45 tahun	39	35
46 – 55 tahun	26	24
56 – 65 tahun	15	14
> 65 tahun	17	15
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	36	33
Perempuan	74	87
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah/Tidak tamat SD	2	2
Tamat SD/Sederajat	9	8
Tamat SMP/Sederajat	6	5
Tamat SMA/Sederajat	31	28
Tamat Diploma/Perguruan tinggi	62	56
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja/IRT	16	14
Pensiunan	32	30
PNS/TNI/POLRI	29	26
Karyawan BUMN	7	6
Pelajar/Mahasiswa	4	4
Wiraswasta	15	14
Karyawan Swasta	7	6
<b>Penghasilan Perbulan</b>		
Rp. ≤ 1.000.000	19	17,3
Rp. ≥ 1.000.000 – 2.000.000	17	15,5
Rp. ≥ 2.000.000 – 3.000.000	31	28,2
Rp. ≥ 3.000.000	43	39,1
<b>Jenis Pembayaran</b>		
Askes	70	64
Umum	39	35
Korporasi	1	1
<b>Kelas Perawatan</b>		
VIP	28	25
Kelas I	39	35
Kelas II	23	21
Kelas III	20	18
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 2 Distribusi Variabel Penelitian Berdasarkan Kriteria Objektif di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013**

Variabel	Sangat Tidak Baik		Tidak Baik		Baik		Sangat Baik		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Professionalism and skills</i>	0	0	2	1,8	61	55,5	47	42,7	110	100
<i>Attitudes and behavior</i>	0	0	0	0	74	67,3	36	32,7	110	100
<i>Reliability and trustworthiness</i>	0	0	1	0,9	80	72,7	29	26,4	110	100
<i>Accessibility and flexibility</i>	0	0	1	0,9	88	80	21	19,1	110	100
<i>Service recovery</i>	0	0	0	0	58	52,7	52	47,3	110	100
<i>Serviscape</i>	1	0,9	1	0,9	73	66,4	35	31,8	110	100
<i>Image</i>	0	0	3	2,7	80	72,7	27	24,5	110	100

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Simultan Variabel Penelitian di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar Tahun 2013**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig (p)
Regression	351.632	6	58.605	24.716	.000 <sup>b</sup>
Residual	244.232	103	2.371		
Total	595.864	109			

a. Dependent Variable: Skor *Image*

b. Predictors: (Constant), Skor *Serviscape*, Skor *Reliability*, Skor *Accessibility*, Skor *Attitudes*, Skor *Professionalism*, Skor *Service Recovery*

**Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Parsial Variabel Penelitian di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar Tahun 2013**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig (p)
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.341	1.671		.204	.839
Skor <i>Professionalism</i>	.172	.082	.203	2.112	.037
Skor <i>Attitudes</i>	.161	.069	.213	2.336	.021
Skor <i>Reliability</i>	-.149	.165	-.077	-.907	.367
Skor <i>Accessibility</i>	.372	.147	.202	2.521	.013
Skor <i>Service Recovery</i>	.387	.174	.218	2.225	.028
Skor <i>Serviscape</i>	.275	.112	.195	2.463	.015

Dependent Variable: Skor *Image*

Sumber : Data Primer