

MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN

by Author 3

Submission date: 14-Sep-2022 09:47PM (UTC+0700)

Submission ID: 1899663435

File name: KAN_KEPUASAN_PASIEN_MELALUI_PELAYANAN_PRIMA_DAN_TRUST_PASIEN.pdf (736.34K)

Word count: 3288

Character count: 22313

MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN *TRUST* PASIEN

Vivi Rohmatul Ula¹, Darianto², Ardiasyah Ahsanul Hayat³

^{1,2,3}ITB Ahmad Dahlan Lanjutan

E-mail: Vivirohmatulula09@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan prima dan kepercayaan (*trust*) terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan analisis positivistik. Metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah teknik *Non Probability Sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pelayanan prima maupun kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepercayaan, Kepuasan Pasien

25

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of excellent service and trust on patient satisfaction at the Lamongan Muhammadiyah Clinic. This type of research is quantitative descriptive with a positivistic analysis approach. Methods of data collection using questionnaires, observation, and documentation. The research sample is 100 respondents with the sampling technique is the Non Probability Sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression. The results showed that both excellent service and trust had a significant positive effect on patient satisfaction at the Lamongan Muhammadiyah Clinic.

Keywords: Prima Service Quality, Trust Patient, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan klinik di Indonesia sangat pesat terutama klinik yang ada di daerah Lamongan. Sejak tahun 2010 sampai 2019 terjadi penambahan jumlah klinik sebesar 26,32% (Depkes, 2015). Hal ini menimbulkan kompetisi antar klinik (Baktiar, 2019 dan Widajat, 2019). Dalam kompetisi antar klinik, kualitas pelayanan memegang peran penting (Hana, 2016). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2016). Kotler (dalam Nursalam, 2017) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Menurut Yamit (2016), kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2018) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diinginkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik, 2017) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan terhadap ekspektasi mereka, (Kotler, 2015).

Pada perusahaan jasa, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan diantaranya pelayanan dan kepercayaan (*trust*). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang pelayan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Apabila pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan menjamin proses pelayanan tersebut berjalan secara efisien dan pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan dalam bentuk barang/jasa (Suhartono, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat. Padma, *et al* (2016). Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari klinik adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas Padma, *at el.*, (2016). Berbagai penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah dilakukan (Keeler, *at el.*, 1992 ; Padma, *at el.*, 2009 dan Andaleeb, 1998). Penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2019) dan Suhartono (2019) menjelaskan bahwa pelayanan prima mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan adalah kepercayaan (*trust*) (Hamid, 1999). Kepercayaan merupakan keinginan suatu pihak untuk menjadi pasrah atau menerima tindakan dari pihak lain berdasarkan pengharapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan suatu tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memberi kepercayaan (Lendra, 2016), sehingga keberhasilan

perusahaan dalam mengambil keputusan dan tindakan sangat berpengaruh kepada konsumen. Karna dari kepercayaan itu dapat membina hubungan baik antara perusahaan dengan konsumen atau pasien. Menurut Sunanti (2016), kepercayaan merupakan elemen penting yang berpengaruh pada kualitas suatu hubungan. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

Menurut Morgan dan Hunt (2001) aspek kepercayaan merupakan factor penting yang perlu diperhatikan dalam memenuhi harapan-harapan pasien atau sejauh mana pasien percaya terhadap keahlian yang dimiliki pihak klinik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan keyakinan pasien terhadap kredibilitas klinik, jaminan pelayanan serta niat baik dari pihak klinik. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, klinik harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh kepercayaan pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Yuwono, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan prima dan *trust* terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan Prima (X₁)

Menurut Kurnia (2014) pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu. Anoni (2008) mendefinisikan pelayanan prima merupakan totalitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, dilakukan secara sadar, terpadu (harus dilakukan oleh seluruh pegawai) dan konsisten (mutu pelayanan setiap unit harus sama/standart) dengan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya dengan maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah. Menurut Barata (2011) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelang.

Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku

atau memiliki instansi pembeli pelayanan, akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja. lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi dan kualitas pelayanan prima yang mempunyai keunggulan, disamping itu harus di upayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan tetap setia mengunggulkan produk barang dan jasa tanpa sempat melirik atau memakai produk lain. Dengan demikian pelayanan prima Klinik Muhammadiyah Lamongan harus ditingkatkan khususnya pelayanan pada pasien sebab apabila pelayanan Prima tidak ditingkatkan, kemungkinan pelanggan atau pasien dapat berpaling.

Trust atau Kepercayaan (2)

Kepercayaan merupakan keinginan suatu pihak untuk menjadi pasrah atau menerima tindakan dari pihak lain berdasarkan penghargaan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan suatu tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memberikan kepercayaan (Lendra, 2018), sehingga keberhasilan perusahaan dalam mengamalkan keputusan untuk mendiagnosa pasien atau menangani pasien. Ksabagai suatu kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keadilan dan Integritas pihak yang lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran. Anderson dan Narus dalam Akbar Mohammad Muzahid, et. al, (2009:26) menyimpulkan jika salah satu pihak percaya bahwa tindakan pihak lain akan membawa hasil positif untuk pihak pertama, kepercayaan dapat dikembangkan.

Keputusan Pasien (Y)

Menurut Kotler (2012) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi, Kotler (2017). Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan dengan harapan pasien (Muninjaya, 2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, klinik Muhammadiyah lamongan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau sannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa layanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan jasa kesehatan.

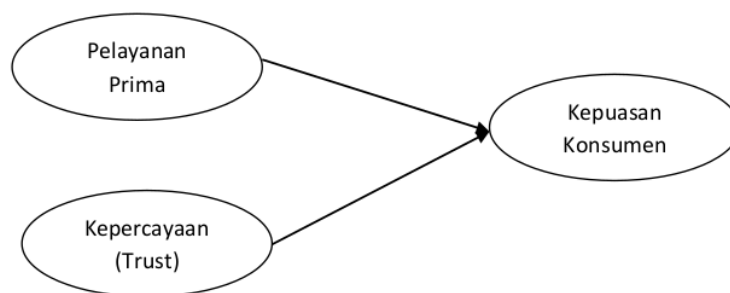
Perumusan Hipotesis

H1: Pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan

H2: Kepercayaan prima berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan

H3: Pelayanan prima dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan

Model penelitian digambarkan pada Gambar 1 berikut.



38

Gambar 1 Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan kepercayaan terhadap kepuasan

pasien. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Klinik Muhammadiyah Lamongan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling*, dimana tidak semua memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *Non Probability Sampling* dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*, yakni pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti. Orang yang dipilih sebagai anggota dari sampel adalah bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dengan taraf kesalahan 10% jumlah sampel sebesar 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan analisis Regresi Berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung untuk variable pelayanan prima sebesar 5,705 dan nilai t tabel sebesar 0,1660 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima, yakni variable pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis tanggapan responden berada pada kategori setuju pada variabel kualitas pelayanan prima, dapat menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel kualitas pelayanan prima yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Klinik Muhammadiyah Lamongan mempunyai pelayanan UGD yang prima, memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter Klinik Muhammadiyah Lamongan dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh Klinik Muhammadiyah Lamongan merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan (Rusandy, 2016). Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas, dengan demikian akan mendukung terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan (Bakhtiar, 2017).

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung untuk variable kepercayaan sebesar 7,670 dan nilai t tabel sebesar 0,1660 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima, yakni variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Terciptanya kepercayaan merupakan salah satu

keberhasilan proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden dapat diketahui bahwa jawaban responden pada variabel kepercayaan berada pada kategori sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden sangat setuju dengan kesungguhan mengutamakan kesembuhan pasien sehingga pasien merasa diutamakan oleh pihak Klinik Muhammadiyah Lamongan. Karena Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi Klinik Muhammadiyah Lamongan (seperti kemampuan yang dimiliki, kebaikan hati, dan juga integritas Klinik). Apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari Klinik Muhammadiyah Lamongan, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap Klinik Muhammadiyah Lamongan. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan Klinik Muhammadiyah Lamongan dan pada akhirnya akan merekomendasikan Klinik tersebut kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari Klinik Muhammadiyah Lamongan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusandy (2016) dan Adhi dan Ernawati (2012) bahwa kepercayaan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan prima maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan, sebaliknya semakin rendah Kualitas Pelayanan Prima maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Variable kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan, sebaliknya semakin rendah kepercayaan maka semakin rendah pula tingkat Kepuasan Pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan.

Saran

Bagi Klinik Muhammadiyah Lamongan, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu meningkatkan kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Untuk itu, Klinik Muhammadiyah Lamongan hendaknya selalu memperhatikan dan meningkatkan indikator pelayanan prima dan kepercayaan untuk semakin meningkatkan kepuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga

masih perlu kajian tentang variable-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti nilai pelanggan, lokasi dan citra.

DAFTAR PUSTAKA

Adhi, A.Y dan Ernawati, N.. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. *Jurnal Mahasiswa QMAN*, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56.

Bachtiar, P. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Wuluhan. *Repository Universitas Muhammadiyah Jember*.

Anonim, (2008), *Management kualitas pelayanan prima*. Jakarta: PT Pinter Konsultama.

Atep, Adya Barata, 2011. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta Elex Media Kompetindo Kelompok Gramedia.

Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti. "Analisis Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018". Dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 7 No. 1 Januari 2019 (ISSN:2356-3346). Universitas Diponegoro. Arnoldus Mean Saho, Madya Sulisna, Edy Wuryanto. "Pengaruh (Trust) Pasien Kepada Perawat Dalam

Menjalankan Perawatan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Di Bangsal Kelas 3 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang". Dalam *Jurnal Keperawatan*, volume 4 No. 1 Maret 2011. Hal 30-46.

Dolly Irbiantoro, Aryo Dewanto, Asih Tri Rachmi N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu" Dalam *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 13 No. 1. Universitas Brawijaya.

Dharmawan, I Made Yusa. 2011. "Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Disiplin dan Kinerja Karyawan Hotel Nikki Denpasar". Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana. Denpasar: Universitas Udayana.

Dolly Irbiantoro, Aryo Dewanto, Asih Tri Rachmi N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kota Batu" Dalam *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 13 No. 1. Universitas Brawijaya.

Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gomez, Fustimo Cardoso. 1995. "*Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta: Andi Offset.

Ghozali, Imam. (2010). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati, Damodar. (2005). *Ekonometrika Dasar. Terjemah Sumarno. Zein*. Jakarta: Erlangga.

Gujarati, Damodar. (2003). *Ekonomika Dasar*. Jakarta : Erlangga.

Handoko. T. Hani. 2001. "*Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta: BPFE.

Irawan, Yoga B. 2014. "*Pengaruh pelayanan prima (service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco mart Al-Hikam kota Malang*". Universitas Brawijaya Malang.

Kukuh, Silvester. "*(Pengaruh Variabel Pelyanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Ksasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*". Universitas Gunadarma.

Kotler, Philip & Armstrong. (2012). *Marketing Management 14th Edition New*. Jersey: Pretice Hall.

Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan*. Jakarta: PT. Prehallindo.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid Ketiga Belas*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. (2013). *Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education*.

Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi. Kedua*. Jakarta; Salemba Empa

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.

Muhson, Ali. (2005). *Diklat Mata Kuliah : Aplikasi Komputer. Pendidikan Ekonomi FISE*. UNY.

Nyoman Suparmanti Asih. (2016). “*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*”. Universitas Singaraja Indonesia.

Rusandy, D.S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (JMK)*, 1(3), 191-205.

Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.

Santoso, Budi Purbayu, dan Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.

Simamora, Henry. (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional, Cetakan Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.

Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Santoso, Singgih. (2001). *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

JURNAL :

Atep, Adya Barata, 2011. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta Elex Media Kompetindo Kelompok Gramedia.

Dolly Irbiantoro, Aryo Dewanto, Asih Tri Rachmi N. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit*

Kota Batu” Dalam *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 13 No. 1. Universitas Brawijaya.

Nyoman Suparmanti Asih. (2016). “*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*”. Universitas Singaraja Indonesia.

Irawan, Yoga B. 2014. “*Pengaruh pelayanan prima (service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Smesco mart Al-Hikam kota Malang*”. Universitas Brawijaya Malang.

MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN

ORIGINALITY REPORT

8,5

SIMILARITY INDEX
%

7,3%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|------|
| 1 | Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University Student Paper | 0,5% |
| 2 | repository.usm.ac.id Internet Source | 0,3% |
| 3 | adoc.pub Internet Source | 0,2% |
| 4 | jurnal.untad.ac.id Internet Source | 0,5% |
| 5 | repository.bsi.ac.id Internet Source | 0,5% |
| 6 | journal.pnm.ac.id Internet Source | 0,5% |
| 7 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 0,2% |
| 8 | core.ac.uk Internet Source | 0,2% |

sitisumiati23.blogspot.com

| | | |
|----|---|-------|
| 9 | Internet Source | 0,5% |
| 10 | Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper | 0,5% |
| 11 | www.erisamdyprayatna.com Internet Source | 0,5% |
| 12 | Reski Dewi Pratiwi, Ryryn Suryaman Prana Putra. "Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar", Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 2021 Publication | 0,5% |
| 13 | repository.iain-manado.ac.id Internet Source | 0,5% |
| 14 | Submitted to Udayana University Student Paper | 0,5% |
| 15 | www.neliti.com Internet Source | 0,1 % |
| 16 | repository.stei.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 17 | Khadijah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Muh Multazam. "Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum | 0,1 % |

Daerah Kota Makassar", An Idea Health Journal, 2022

Publication

18

Suprpto Suprpto, Trimaya Cahya Mulat.
"Faktor Determinan Pengembangan Kapasitas
Perawat dalam Pelayanan Kesehatan", Jurnal
Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 2021

Publication

0,1 %

19

digilib.unhas.ac.id

Internet Source

0,1 %

20

konsultasiskripsi.com

Internet Source

0,1 %

21

repository.stieipwija.ac.id

Internet Source

0,1 %

22

digilib.uinkhas.ac.id

Internet Source

0,1 %

23

Submitted to Padjadjaran University

Student Paper

0,1 %

24

Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

0,1 %

25

Sirojudin Siroj, Desti Nurwidiawati, Asrti
Mailani, Rizki Alyan Syachwaldi, Agus Irawan,
M. Yusuf Nurohman, Sandi Aditya.

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR POS SINDANGLAYA CIPANAS", EI-

0,1 %

Ecosy : Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam, 2021

Publication

| | | |
|----|---|-------|
| 26 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 27 | e-jurnal.unisda.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 28 | mbj.wisnuwardhana.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 29 | Submitted to Politeknik Negeri Jakarta Student Paper | 0,1 % |
| 30 | jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 31 | Submitted to Sogang University Student Paper | 0,1 % |
| 32 | www.stiekhad.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 33 | jurnal.staialhidayahbogor.ac.id Internet Source | 0,1 % |
| 34 | Dspace.Uii.Ac.Id Internet Source | 0,1 % |
| 35 | Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper | 0,1 % |
| 36 | www.kajianpustaka.com Internet Source | 0,1 % |

37 Maulida Putri Andari, Edy Mulyantomo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang)", Solusi, 2020
Publication 0,1 %

38 inobis.org
Internet Source 0,1 %

39 www.usahid.ac.id
Internet Source 0,1 %

40 ejurnal-unespadang.ac.id
Internet Source 0,1 %

41 www.sciencegate.app
Internet Source 0,1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On