

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen)**

Nugroho Agung Pambudi

Manajemen S1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Putra Bangsa Kebumen

Email: pambudi685@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* dengan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening (Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen yang sudah diperbolehkan pulang oleh dokter sejumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah valid. Data diolah menggunakan program SPSS 23 *for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*, kepuasan pasien tidak pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*, kepuasan pasien pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intentio*.

Kata kunci: *Revisit Intention*, Rumah Sakit, Kesehatan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REVISIT INTENTION* DENGAN
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen)**

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan dianggap sektor jasa besar bagi negara karena memainkan peran penting untuk mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang sehat untuk mencapai tujuan nasional. Di banyak negara di seluruh dunia, sektor kesehatan juga menjadi industri jasa tumbuh sangat kompetitif dan cepat (Irfan *et al*, 2012). Kesehatan dinilai sangat berharga dan sesuatu yang mahal, sehingga semua orang menginginkan hidup sehat.

Keberadaan fasilitas kesehatan sebagai sarana pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis, khususnya dalam membantu memelihara kesehatan serta meningkatkan kehidupan masyarakat. Semakin banyak fasilitas kesehatan yang berdiri dan tersebar di seluruh Indonesia merupakan bukti tingginya kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendukung kesehatan bagi seluruh masyarakat adalah memberikan sarana kesehatan yaitu rumah sakit.

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Departemen Kesehatan RI menunjukkan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi dan pelayanan perawatan, baik rawat inap maupun rawat jalan. Sebagai sebuah industri jasa maka rumah sakit tentunya harus menjalankan fungsi-fungsi dalam manajerialnya (Aditama, 2013). Meningkatkan dan menjaga kualitas

pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit.

Berdasarkan data dari Ditjen pelayanan kesehatan, Kemenkes RI tahun 2019 jumlah Rumah sakit di Indonesia saat ini adalah 2.830 rumah sakit yang terdiri dari 1.016 merupakan rumah sakit pemerintah dan 1.804 merupakan rumah sakit swasta. Dengan banyaknya rumah sakit yang tersebar di berbagai daerah, masyarakat mudah untuk mendapatkan fasilitas kesehatan tersebut. Jumlah rumah sakit di Kabupaten Kebumen berdasarkan data SIRS (Sistem Informasi Rumah Sakit) yankes.kemendes.go.id sebanyak 12 rumah sakit yang terdiri dari 2 rumah sakit pemerintah dan 10 rumah sakit swasta. Dengan kesadaran masyarakat akan kesehatan yang semakin tinggi, rumah sakit pemerintah belum mampu sepenuhnya melayani seluruh masyarakat Kebumen pada umumnya. Ini menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan berdirinya rumah sakit swasta di Kabupaten Kebumen.

Salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Kebumen adalah Rumah Sakit Permata Medika Kebumen atau sering disebut RSPM Kebumen yang berlokasi di Jalan Indrakila No 17 Kebumen. RSPM Kebumen memiliki motto "Kualitas Pelayanan adalah Keutamaan Kami". Dengan berpedoman pada motto tersebut diharapkan Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pasien, baik pasien umum maupun pasien BPJS. RSPM Kebumen merupakan rumah sakit tipe D yang menjadi rumah sakit rujukan dari Faskes I. Semua pasien rawat inap di RSPM Kebumen dilayani

oleh tenaga medis maupun tenaga paramedis yang profesional. Di bawah ini adalah daftar pelayanan yang ada di RSPM Kebume meliputi:

1. UGD 24 jam
2. Dokter Spesialis Penyakit Dalam
3. Dokter Spesialis Bedah
4. Dokter Spesialis Kandungan
5. Dokter Spesialis Anak
6. Dokter Spesialis Syaraf
7. Dokter Spesialis THT
8. Dokter Spesialis Anestesi
9. Dokter Spesialis Bedah Mulut
10. Dokter Spesialis Orthopedi (Tulang)
11. Fisioterapi

RSPM Kebumen menjadi salah satu rumah sakit pilihan masyarakat kebumen pada umumnya, ini terbukti dari tahun ke tahun jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit tersebut mengalami peningkatan. Dengan semakin banyaknya pasien rawat inap tersebut diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pasien akan merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diterimanya. RSPM Kebumen harus selalu mengevaluasi pelayanan baik pelayanan medis maupun pelayanan non medis yang diberikan kepada pasien supaya mereka puas dengan pelayanan di RSPM Kebumen. Di bawah ini tabel jumlah pasien rawat inap di RSPM Kebumen:

Jumlah pasien rawat inap di RSPM

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap		Total
	Pasien Baru	Pasien Lama	
2017	2119	1616	3735
2018	2333	2765	5098
2019	3564	2843	6407

Sumber: RSU Permata Medika Kebumen, 2019

Tabel di atas menunjukkan semakin meningkatnya jumlah pasien rawat inap dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Kenaikan pasien tersebut terdiri dari pasien yang baru pertama kali rawat inap maupun pasien lama yang menggunakan kembali RSPM Kebumen sebagai rumah sakit pilihannya untuk rawat inap. Dengan melihat hal tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSU Permata Medika Kebuenn)”**.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan (*trust*) pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan (*trust*) pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap *revisit intension* pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSU Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepuasan pasien?

8. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepercayaan pasien?
9. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepuasan dan kepercayaan pasien?

Penulis melakukan pembatasan masalah agar penelitian ini lebih terarah:

1. Tempat penelitian di RSUD Permata Medika Kebumen dengan responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen
2. Variabel penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan *revisit intention*.

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah di tulis, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSPM Kebumen.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap kepercayaan (*trust*) pasien rawat inap di RSPM Kebumen.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan (*trust*) pasien rawat inap di RSPM Kebumen.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap *revisit intention* di RSPM Kebumen.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan (*trust*) pasien terhadap *revisit intention* di RSPM Kebumen.

6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* di RSPM Kebumen.
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepuasan pasien.
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepercayaan pasien.
9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen dengan melalui variabel kepuasan dan kepercayaan pasien.

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan keterkaitan antara teori kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang pasien rawat inap.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lainya yang melakukan penelitian dengan obyek yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi praktek lapangan, khususnya bagi pihak rumah sakit tentang pentingnya manfaat kualitas pelayanan dalam perspektif pasien berdasarkan strategi pemasaran yang akan dilakukan rumah sakit sebagai dasar menentukan langkah strategis pemasaran guna meningkatkan kepercayaan pasien sehingga akan

berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang pasien rawat inap.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen RSPM Kebumen dalam rangka penyusunan strategi dan sitem pelayanan dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pasien guna tercapainya target visi dan misi Rumah Sakit.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Ibrahim dalam Hardiyansyah, 2011).

Menurut Parasuraman *et al* (1988) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Empathy*)

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Kotler dan Pohan, 2007).

Menurut Cong (2016) indikator kepuasan sebagai berikut:

- 1) Menikmati pelayanan
- 2) Perasaan positif
- 3) Puas dengan pelayanan

3. Kepercayaan Pasien

Kepercayaan dalam pelayanan kesehatan merupakan tingkat keyakinan pasien terhadap kemampuan pihak rumah sakit untuk memenuhi harapan-harapan pasien atau sejauh mana pasien percaya terhadap keahlian yang dimiliki pihak rumah sakit (Morgan dan Hunt, 2008).

Menurut Morgan *et al* (1994) indikator kepercayaan pasien pada rumah sakit yaitu meliputi:

- 1) Kemampuan memberikan pelayanan
- 2) *Integrity* (integritas)
- 3) *Expectation* (menaruh harapan)
- 4) Keterbukaan.

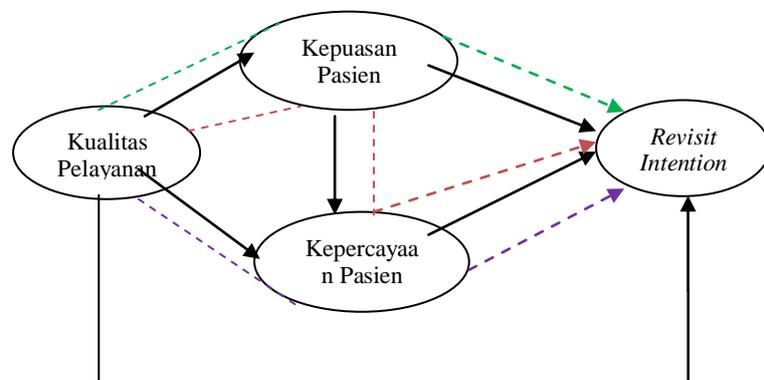
4. *Revisit Intention*

Revisit Intention didefinisikan sebagai suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan disebabkan kesan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya (Parasuraman *et al*, 1998).

Indikator niat kunjung ulang menurut Tjiptono (1997):

- 1) Selalu menggunakan kembali jasa saat dibutuhkan
- 2) Tidak ingin pindah ke tempat lain
- 3) Merekomendasikan pada orang lain
- 4) Komitmen

Model Empiris Penelitian



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua pasien yang masih rawat inap di RSUD Permana Medika Kebumen dan sampelnya adalah pasien yang sudah diperbolehkan pulang oleh dokter.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan untuk memperoleh jawaban dari responden. Selanjutnya, setelah data dari penyebaran terkumpul, kemudian dilakukan proses scoring yaitu pemberian nilai atau harga yang berupa angka pada jawaban untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi dan dianalisis dengan bantuan program SPSS 23.00 *for windows*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* karena jumlah populasinya belum diketahui. Teknik *non probability sampling* yaitu metode sampling dengan tidak menggunakan metode acak, yang member kemungkinan yang sama bagi setiap unsur populasi yang dipilih. Dalam teknik *non probability sampling* akan digunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas, uji hipotesis yang digunakan adalah uji t dan koefisien determinasi, analisis jalur yang digunakan meliputi: koefisien jalur, perhitungan pengaruh, dan diagram jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
X.1	0,734	0,197	Valid
X.2	0,798	0,197	Valid
X.3	0,782	0,197	Valid
X.4	0,715	0,197	Valid
X.5	0,691	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih dari nilai r_{tabel} maka semua item pernyataan yang terdapat pada kuesioner yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Y1.1	0,828	0,197	Valid
Y1.2	0,818	0,197	Valid
Y1.3	0,806	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih dari nilai r_{tabel} maka semua item pernyataan yang terdapat pada kuesioner yaitu variabel kepuasan pasien (Y1) dinyatakan valid.

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pasien

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Y2.1	0,695	0,197	Valid
Y2.2	0,808	0,197	Valid
Y2.3	0,823	0,197	Valid
Y2.4	0,769	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka semua item pernyataan yang

ada pada kuesioner untuk variabel keputusan pembelian (Y) dinyatakan valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Revisit Intention

Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Y3.1	0,840	0,197	Valid
Y3.2	0,825	0,197	Valid
Y3.3	0,791	0,197	Valid
Y3.4	0,778	0,197	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} lebih dari nilai r_{tabel} maka semua item pernyataan yang terdapat pada kuesioner yaitu variabel *revisit intention* (Y3) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat Reliabel	Status
KualitasPelayanan	0,796	$\alpha > 0,60$	Reliabel
KepuasanPasien	0,749	$\alpha > 0,60$	Reliabel
KepercayaanPasien	0,773	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Revisit Intention	0,822	$\alpha > 0,60$	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* yang dimiliki oleh masing-masing variabel lebih besar dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural I

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan	1,000	1,000

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 1,000 dan nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 1,000. Berdasarkan hasil uji multikolenieritas tersebut dapat diketahui bahwa model regresi substruktural I tidak terjadi multikolenieritas sehingga model regresi dapat dipakai.

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural II

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitaspelayanan	0,450	2,221
Kepuasanpasien	0,450	2,221

Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,450 variabel kualitas pelayanan dan 0,450 variabel kepuasan pasien. Nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 2,221 kualitas pelayanan dan 2,221 variabel kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji multikolenieritas tersebut dapat diketahui bahwa model regresi substruktural II tidak terjadi multikolenieritas sehingga model regresi dapat dipakai.

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural III

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitaspelayanan	0,375	2,664
Kepuasanpasien	0,326	3,071
Kepercayaanpasien	0,312	3,203

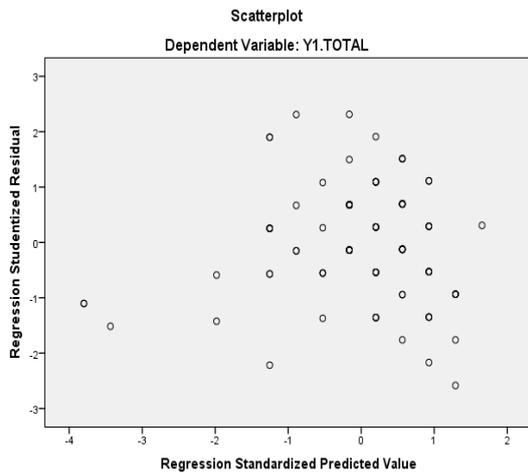
Sumber: Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *collinearity statistics* pada nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,375 variabel kualitas

pelayanan, 0,326 variabel kepuasan pasien dan 0,312 variabel kepercayaan pasien. Nilai VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu sebesar 2,664 variabel kualitas pelayanan, 3,071 variabel kepuasan pasien, dan 3,203 variabel kepercayaan pasien. Berdasarkan hasil uji multikolenieritas tersebut dapat diketahui bahwa model regresi substruktural III tidak terjadi multikolenieritas sehingga model regresi dapat dipakai.

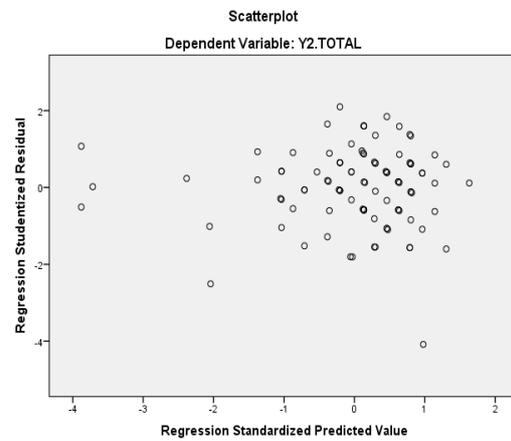
b. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas substruktural I



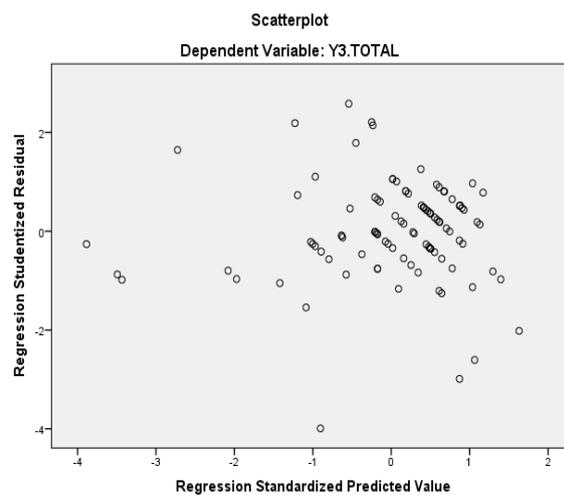
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak membentuk pola yang jelas. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi substruktural I dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar IV-2
Hasil uji heteroskedastisitas substruktural II



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak membentuk pola yang jelas. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi substruktural II dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar IV-3
Hasil uji heteroskedastisitas substruktural III



Berdasarkan gambar IV-3, menunjukkan bahwa titik-titik tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak membentuk pola yang jelas. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi substruktural III dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Tabel 9

Hasil uji normalitas substruktural I

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22466493
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,085
	Negative	-,087
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,058 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel diatas hasil uji normalitas menggunakan metode Kolomogrov-Smirnov didapatkan nilai *Asymp. Sig.* dari uji normalitas sebesar 0,058 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

Tabel 10

Hasil uji normalitas substruktural II

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22466493

Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,085
	Negative	-,087
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067 ^c
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas menggunakan metode Kolomogrov-Smirnov didapatkan nilai *Asymp. Sig.* dari uji normalitas sebesar 0,067 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat didimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

Tabel 11

Hasil uji normalitas substruktural III

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22466493
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,085
	Negative	-,087
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,090 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel IV-15 hasil uji normalitas menggunakan metode Kolomogrov-Smirnov didapatkan nilai *Asymp. Sig.* dari uji normalitas sebesar 0,09 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat didimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 12
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Substruktural I

Coefficients*					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	1,787	0,706		2,532	0,013
Kualitas Pelayanan	0,492	0,045	0,741	10,939	0,000

a. Dependendvariabel: Kepuasan pasien

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil uji parsial (uji t) substruktural I dapat dianalisa bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $10,939 > 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 dinyatakan diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengujian pada kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,741 atau 74,1%

Tabel 13

Hasil uji parsial (uji t) substruktural III

Coefficients*					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	0,911	0,819		1,113	0,269
Kualitas pelayanan	0,332	0,075	0,372	4,399	0,000
Kepuasan pasien	0,692	0,114	0,515	6,093	0,000

a. Dependend variabel: Kepercayaan pasien

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas hasil uji parsial (uji t) substruktural II dapat dianalisis bahwa:

- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $4,399 > 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_2 dinyatakan diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan 0,372 atau 37,2%.
- Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $6,093 > 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_3 dinyatakan diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien. Besarnya pengaruh kepuasan pasien 0,515 atau 51,5%.

Tabel 14

Hasil uji parsial (uji t) substruktural III

Coefficients*					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	0,506	0,859		0,589	0,557
Kualitas pelayanan	0,349	0,086	0,380	4,050	0,000
Kepuasan pasien	0,069	0,139	0,050	0,497	0,620
Kepercayaan pasien	0,472	0,106	0,458	4,453	0,000

a. Dependendvariabel: *Revisit Intention*

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel IV-15 hasil uji parsial (uji t) substruktural III dapat dianalisis bahwa:

- a. Pengaruh kepuasan pasien terhadap *revisit intention* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $0,497 < 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,620 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_4 dinyatakan ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*.
- b. Pengaruh kepercayaan pasien terhadap *revisit intention* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $4,453 > 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_5 dinyatakan diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*. Besarnya pengaruh kepercayaan pasien sebesar 0,458 atau 45,8%.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* mempunyai nilai t_{hitung} sebesar $4,050 > 1,984$ dan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_6 dinyatakan diterima maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,380 atau 38%.

b. Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi substruktural I menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,545 Artinya sebesar 54,5% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sebesar $(100\% - 54,5\% = 45,5\%)$ dapat dijelaskan oleh

model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi substruktural II menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,681 atau 68,1%. Artinya sebesar 68,1% variabel kepercayaan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien. Sedangkan $(100\% - 68,1\% = 31,9\%)$ dapat dijelaskan oleh model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi substruktural III menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,673 atau 67,3%. Artinya sebesar 67,3% variabel *revisit intention* dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pasien dan variabel kepercayaan pasien. Sedangkan $(100\% - 67,3\% = 32,7\%)$ dapat dijelaskan oleh model variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Analisis Jalur

a. Koefisien Jalur

Substruktural I

$$Y_1 = PXY_1 + \epsilon_1$$

Hasil uji koefisien jalur substruktural I dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (P_1) = 0,741

Koefisien regresi untuk X sebesar 0,741 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan (X) akan menambahkan kepuasan pasien sebesar 0,741.

- b. Nilai residu (ϵ) = 0,674
 Nilai residu sebesar 0,674 menunjukkan variabel kepuasan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Nilai ini dapat diabaikan atau sama dengan nol (0).

Substruktural II

$$Y_2 = \beta_{21}X + \beta_{22}Y_1 + \epsilon_2$$

Hasil uji koefisien jalur substruktural II dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (β_{21}) = 0,372
 Koefisien regresi untuk X sebesar 0,372 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan (X) akan menambahkan kepercayaan pasien 0,372.
- b. Koefisien regresi variabel kepuasan pasien (β_{22}) = 0,515
 Koefisien regresi untuk Y1 sebesar 0,515 artinya setiap penambahan satu satuan pada variabel kepuasan pasien (Y1) akan menambahkan kepercayaan pasien sebesar 0,515.
- c. Nilai residu (ϵ) = 0,564
 Nilai residu sebesar 0,564 menunjukkan variabel kepercayaan pasien yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Nilai ini dapat diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

Substruktural III

$$Y_3 = \beta_{31}X + \beta_{32}Y_2 + \beta_{33}Y_1 + \epsilon_3$$

Hasil uji koefisien jalur substruktural III dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (β_{31}) = 0,380
 Koefisien regresi untuk X sebesar 0,380 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan (X) akan menambahkan *revisit intention* sebesar 0,380.
- b. Koefisien regresi variabel kepercayaan pasien (β_{32}) = 0,458
 Koefisien regresi untuk Y2 sebesar 0,458 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepercayaan pasien (Y2) akan menambahkan *revisit intention* sebesar 0,458.
- c. Koefisien regresi variabel kepuasan pasien (β_{33}) = 0,05
 Koefisien regresi untuk Y1 sebesar 0,05 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepuasan pasien (Y1) akan menambahkan *revisit intention* sebesar 0,05.
- d. Nilai residu (ϵ) = 0,571
 Nilai residu sebesar 0,571 menunjukkan variabel *revisit intention* yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Nilai ini dapat diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

b. Penghitungan Pengaruh

1) Pengaruh langsung

Untuk menghitung pengaruh langsung digunakan rumus sebagai berikut:

- a) Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
 $X \rightarrow Y_1 = 0,741$

b) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien
 $X \rightarrow Y2 = 0,372$

c) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *revisit intention*
 $X \rightarrow Y3 = 0,380$

d) Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien
 $Y1 \rightarrow Y2 = 0,515$

e) Pengaruh kepuasan pasien terhadap *revisit intention*
 $Y1 \rightarrow Y3 = 0,050$

f) Pengaruh kepercayaan pasien terhadap *revisit intention*
 $Y2 \rightarrow Y3 = 0,458$

2) Pengaruh tidak langsung

a) Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pasien
 $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y3 = 0,741 \times 0,050 = 0,037$

b) Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* melalui kepercayaan pasien
 $X \rightarrow Y2 \rightarrow Y3 = 0,372 \times 0,458 = 0,1703$

c) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien
 $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = 0,741 \times 0,515 = 0,381$

3) Pengaruh Total

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap *revisit intention* melalui kepuasan dan kepercayaan pasien

$$X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 \rightarrow Y3 \\ = 0,741 \times 0,515 \times 0,458 = 0,174$$

PENUTUP

Simpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSPM Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan yang berkualitas akan merasa puas terhadap pelayanan RSPM Kebumen..
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien rawat inap di RSPM Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan yang berkualitas akan merasa percaya terhadap pelayanan RSPM Kebumen.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien rawat inap di RSPM Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas akan percaya terhadap pelayanan RSPM Kebumen.
4. Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap *revisit intention* pasien rawat inap di RSPM Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas belum tentu memiliki niat untuk rawat inap kembali disaat membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di RSPM Kebumen.
5. Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pada pasien rawat inap di RSPM Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa percaya dengan pelayanan maka akan memiliki niat

untuk rawat inap kembali disaat membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di RSPM Kebumen.

6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *revisit intention* pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan yang berkualitas maka akan memiliki niat untuk rawat inap kembali disaat membutuhkan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Permata Medika Kebumen.

Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan di atas, maka penulis memberikan saran serta harapan bagi pihak RSPM Kebumen, yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan → kepuasan pasien
Dengan memperhatikan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, penulis memberikan saran kepada RSPM Kebumen untuk selalu menjaga kebersihan fasilitas rawat inap supaya pasien nyaman dan puas dengan pelayanan di RSPM Kebumen. Selain itu kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, respon yang cepat

terhadap keluhan pasien, kejelasan informasi serta pelayanan yang tidak membedakan menjadi faktor yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima di RSPM Kebumen.

- 2) Kualitas pelayanan → kepercayaan pasien
Dengan memperhatikan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, penulis memberikan saran kepada RSPM Kebumen untuk selalu menjaga kebersihan fasilitas rawat inap supaya pasien nyaman dan percaya dengan pelayanan di RSPM Kebumen. Selain itu kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, respon yang cepat terhadap keluhan pasien, kejelasan informasi serta pelayanan yang tidak membedakan menjadi faktor yang membuat pasien percaya dengan pelayanan yang diterima di RSPM Kebumen.
- 3) Kepuasan pasien → kepercayaan pasien
Pasien yang merasa puas dengan pelayanan di RSPM Kebumen mereka merasa percaya dengan pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu RSPM Kebumen harus menjaga kepuasan pasien rawat inap sehingga pasien percaya dengan pelayanan.

4) Kepuasan pasien → *Revisit intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap niat kunjung ulang pasien untuk rawat inap. Akan tetapi penulis menyarankan supaya RSPM Kebumen tetap meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap karena pasien yang puas dengan pelayanan mereka akan bercerita kepada masyarakat kesan baik yang diterima selama rawat inap di RSPM Kebumen.

5) Kepercayaan pasien → *Revisit intention*

Saran dari penulis tingkatan kepercayaan pasien rawat inap di RSPM Kebumen supaya pasien memiliki niat untuk rawat inap kembali di RSPM Kebumen.

6) Kualitas pelayanan → *Revisit intention*

Dengan memperhatikan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, penulis memberikan saran kepada RSPM Kebumen untuk selalu menjaga kebersihan fasilitas rawat inap, memberikan pelayanan yang handal, merespon dengan cepat keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas serta memberikan pelayanan yang tidak membedakan supaya pasien memiliki niat untuk rawat inap kembali di RSPM Kebumen disaat mereka membutuhkan.

2) Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, tentunya penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti akan memberikan saran bagi peneliti selanjutnya, antara lain:

1) Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah atau mencari variabel lain di luar variabel penelitian yang telah dilakukan. Karena diduga masih banyak variabel lain yang mempengaruhi *revisit intention* pada pasien rawat inap serta menambah teori secara lebih lengkap yang mendukung dalam penelitian.

2) Populasi dalam penelitian ini hanya pasien rawat inap saja. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan populasi pasien rawat jalan juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal & Suhardi. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan, citra Rumah Sakit dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien.
- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *Journal Vol 29 No. 1: 24-28*.
- Aliman, N.K., and Mohamad, W.N. (2013). Perceptions of service quality and behavioral intentions: a mediation effect of patient

- satisfaction in private care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 5, No. 4, pp 1529.
- Al Rasyid, H. & Indah, A. T. (2019). Analisis Kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pada pasien Klinik Bidan Marlina. *Perspektif*, 17 (1), 7-16.
- Alrubaiee, L. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality: patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1, Februari, pp 103-115.
- Arum, W. D., Darsiharjo, & Miftah, W. R. (2016). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 37– 51.
- Budiastuti. (2002). Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhakti Yuda Depok. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Bungin, Burhan. (2005). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Darwin, S & Kunto, Y., S. (2014). Analisis pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife indonesia-Surabaya. *Vol 2 No. 1*
- Erlado, H., Kumadji, S. Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15 (2).
- Fahrian, F., Hasiolan, L. B., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh citra merek, lokasi, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli BBM di SPBU Gasindo Mekar Putra Semarang. *Journal of Manajemen*, 1 (1).
- Ferdinand, Augusty. (2006). Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fitzsimons, James A., Fitzimmons, Mona J, (2006). "Service Management operations, strategy, and information technology". McGraw Hill.
- Gaspersz, Vincent, (2003). Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Hariyanti, A, D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Perlengkapan Kunci Di Pt. Kenari Djaja Prima Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 10 (1), 47-48.
- Helmawati, T & Handayani, S. D. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat unjung ulang yang dimediasi oleh keputusan pasien di klinik rumah zakat Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 3 (1).
- Hermawan Kertajaya. (2005). Marketing in Venus, PT Gramedia. Pustaka. Jakarta
- Imbalo, Pohan. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.
- Javedein, S.R.S., Khanlari, A., and Estiri, M. (2009). Customer Loyalty in the Sport Service Industry: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment and Trust. *International Journal Of Human Science*. Vol. 5, Issue 2, pp 1-19.
- Kent, Tony & Ogenyj, Omar. (2003). Retailing. Basingsto: Palgrave Macmillan.
- Kotler, Philip. (2007). Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta : Prenhallindo
- Kotler P dan Amstrong.(2007). Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. Manajemen Pemasaran: Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Pearson Education Inc.
- Lusiana, Y., Frinaldi, A., & Putri, N., E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Peserta Pbpu Bpjs Kesehatan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Padang Di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1 (2), 86-95.
- Listyowati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Wisatawan, Dan Word Of Mouth (Wom) Terhadap Niat Berkunjung Kembali Pada Agrowisata Sondokoro. Doctoral Dissertasi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Mahdani. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. Universitas Sumatera Utara.
- Martul, Shadiqqin, (2004). Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Molden Elrado H Srikandi Kumadji Edy Yulianto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 15 No. 2*
- Muslikhah, S, Astuti, Y, & Mahyuddin. (2015). Pengaruh kepuasan konsumen dan kepercayaan merek pada niat berkunjung kembali hotel di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Vol. 5 NO. 1*, 68-78.
- Nurchaya, I. N., & Ananta, W. I. P. S. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, 6(3)*, 1534–1563.
- Nursalam. (2001). Pendekatan praktis metodologi Riset Keperawatan. Jakarta. Info Medika
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & L Berry, L. (1998). A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception on Future Research. *Journal of Marketing, 49, 1*.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.
- Peppers, Don and Martha, Rogers. (2004). Managing Customer Relationships: A Strategic Framework. JohnWiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Pohan, I, (2003). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC, Jakarta
- Prawiranata, A., Edy, Y., & Andriani, K. (2016). Pengaruh Keramahtamahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, 32(1)*, 114–120.
- Putri, M. P. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Gua Pindul. *Jurnal Tata Kelola Seni, I(2)*, 68–81.
- Rahmawati, K. N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kebumen (*Master's thesis*, Universitas Islam Indonesia).
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta:Salemba Empat.
- Ramez, W.S. (2012). Patients' perception of healthcare quality, satisfaction and behavioral intention: an empirical study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 18, September*, pp 131-145.
- Rian, A., & Rahmansyah, M. E. (2015). Pengaruh Guide Performance Dan Qualno, V. I. I. (2015). Pengaruh Guide Performance Dan Quality Tourism Service Terhadap Revisit Intention Di Kebun, *Ii(2)*, 129–139.
- Rizkiawan, I, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat

- kunjung ulang dengan mediasi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sani Supriyanti, Achmad dan Vivin Maharani. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sukwadi, R., Inderawati, M. W. & Stephanie, J. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali ke Pekan Raya Indonesia. *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1 (1).
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7 (1), 39-60.
- Taylor, S. A. and T. L. Baker. (1994). An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer Purchase Intention. *Journal of Retailing*.
- Teng, L., Loi, I., Siu, A., So, I., Sheungting, I., Hoc, L., & Fong, N. (2017). Does The Quality Of Tourist Shuttles Influence Revisit Intention Through Destination Image And Satisfaction? The Case Of Macao. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 115–123.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing: Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tschannen Moran, M. and Hoy, A.W. (2001). Teacher efficacy: Capturing an elusive construct. *Teaching and Teacher Education Journal*. 17, 783-805.
- Umar, H. (2003). *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Edisi revisi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Weqaiyan, A. (2005). “A cross National Study of Repurchase Intentions of Fast-Food Meals,” *Journal of International Food and Agribusiness Marketing*, Vol. 17, No. 1, pp. 95-106.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagadhita*, 3 (1), 78-93.
- Wijono, J. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya