

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI TERAPEUTIK DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TANGGETADA KABUPATEN KOLAKA

Tri Asmitasari Soharab

asmitasari7@gmail.com

Puskesmas Tenggetada Kabupaten Kolaka

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of therapeutic Communication, service quality and patient satisfaction against aksesibilitas in Kolaka Tanggetada Clinics. The source data used using questionnaires and then analyzed using analysis data processing with SPSS 23. The results obtained from the research shows the value of F count of significance and value of 36,861 $0.000 < \alpha$ (0.05) stated the influence of therapeutic communication, service quality and patient satisfaction against aksesibility in Clinics Tanggetada Kolaka Regency.

Keywords: quality of service, therapeutic communication, accessibility, patient satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, Komunikasi terapeutik dan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. Sumber data yang digunakan menggunakan kuesioner kemudian dianalisa menggunakan analisis pengolahan data dengan SPSS 23. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan nilai F hitung sebesar 36.861 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05) menyatakan pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Kata kunci : kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, aksesibilitas, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, merata, terpadu, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas pelayanan kepada perorangan. Puskesmas yang baik adalah memberi pelayanan kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanannya agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas Puskesmas tersebut (Depkes RI, 2009). Puskesmas didirikan oleh pemerintah dengan tujuan sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang memeberikan pelayanan dengan baik sebagai tugas pokoknya. Sebagai penyedia layanan jasa puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik agar tercipta sebuah kepuasan pasien yang nantinya akan menjadi aset berharga bagi keberlangsungan puskesmas dimasa depan nanti dan juga agar tercipta citra baik dari puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan kesehatan.

Bentuk jasa layanan kesehatan di puskesmas yang harus diperhatikan yaitu kualitas layanan dengan penilaian kualitas jasa sebagaimana umumnya, dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan adanya empati yang diterima oleh pasien. Selain kualitas pelayanan upaya pengembangan seperti faktor komunikasi terapeutik dan aksesibilitas juga turut mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dengan sendirinya akan mendatangkan kepuasan pasien dan sekaligus akan memberikan keuntungan bagi pihak Puskesmas. Menurut Tjiptono

(2014) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu Meutia Dewi (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selanjutnya didukung oleh penelitian Yulfita Aini dan Efi Andari (2016), menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat.

Menurut Anjaswarni (2016) mengatakan bahwa Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan klien saling memengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah klien serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang pada akhirnya mencapai kesembuhan klien. Lebih lanjut Herlambang (2018) mengemukakan bahwa Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kegiatan *Costumer Service* dalam organisasi pelayanan kesehatan, tidak hanya proses penyampaian informasi dan berita yang dapat dilihat, didengar, dimengerti, tetapi proses penyampaian informasi yang menyeluruh termasuk di dalamnya perasaan dan sikap dari orang yang menyampaikan informasi dalam organisasi pelayanan kesehatan sangat diperlukan. Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, hasil dari sebuah pelayanan kesehatan secara umum adalah proses memperbaiki kondisi kesehatan manusia, sehingga peranan komunikasi senganat diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu Mahendro Prasetyo Kusumo (2017), menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat terhadap Kepuasan Pasien.

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna kenyamanan atau kemudahan berinteraksi satu dengan yang lain dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Mudah merupakan hal yang sangat subyektif, mudah bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain. Aksesibilitas diartikan sebagai kemudahan mengakses tujuan yang dapat memberikan kenyamanan beraktivitas (Journal Ruang vol. 2 (4) :351-360 tahun 2014). Kevin Lynch mengatakan aksesibilita adalah masalah waktu dan juga tergantung pada daya tarik dan identitas rute perjalanan (Talav Era, 2012). Berdasarkan penelitian terdahulu Aji Prasajo (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien, Sehingga dengan adanya aksesibilitas yang baik maka kepuasan pasien akan terwujud dengan baik.

Ciri khas dari sikap dan sifat kepuasan pasien didasarkan pada keterikatan pasien atas kualitas jasa yang disediakan oleh Puskesmas yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yaitu ketika pasien tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit akan tetapi juga kesediaannya untuk tetap berkonsultasi tentang masalah kesehatan dan menyarankan layanan jasa tersebut kepada teman-temannya, anggota keluarga serta tetangganya.

Tujuan penelitian ini mendeskripsikan kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, aksesibilitas dan kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan komunikasi terapeutik dan aksesibilitas secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

TINJAUAN TEORETIS

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan pelanggan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh sebuah rumah sakit, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh sebuah rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih harus ada perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh pelanggan akan memberikan dampak *snowbowling effect* (efek bola salju) yang positif terhadap kelangsungan kegiatan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya (Herlambang, 2018).

Menurut Pohan (2007:144-154) kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami pasar biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak.

Kepuasan pengguna layanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). (Muninjaya, 2018).

Kualitas Pelayanan

Menurut Josep Juran, Mutu adalah kondisi yang diharapkan dan ditentukan oleh konsumen, dilakukan dengan benar, langsung, sejak awal sampai akhir. *Quality is fitness for the used defiden by consumers. Quality is doing the thing right, right away. Quality is doing thing right the first time and all the times.* (Muninjaya, 2015).

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiaan untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kemendes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2015).

Komunikasi Terapeutik

Komunikasi adalah pertukaran pikiran atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti serta saling percaya demi terwujudnya hubungan yang baik antara individu ataupun kelompok (Darmawan dan Sjaaf, 2016).

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kegiatan *Costumer Service* dalam organisasi pelayanan kesehatan, tidak hanya proses penyampaian informasi dan berita yang dapat dilihat, didengar, dimengerti, tetapi proses penyampaian informasi yang menyeluruh termasuk di dalamnya perasaan dan sikap dari orang yang menyampaikan informasi dalam organisasi pelayanan kesehatan sangat diperlukan. Dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan, hasil dari sebuah pelayanan kesehatan secara umum adalah proses memperbaiki kondisi kesehatan manusia, sehingga peranan komunikasi sangat diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan (Herlambang, 2018).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan klien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan klien saling memengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk membantu mengatasi masalah klien serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang pada akhirnya mencapai kesembuhan klien (Anjaswarni, 2016).

Aksesibilitas

Menurut Black, aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata guna lahan berinteraksi satu dengan yang lain dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. Mudah merupakan hal yang sangat subyektif dan kualitatif, bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain. Oleh karena itu diperlukan kinerja kuantitatif yang dapat menyatakan aksesibilitas atau kemudahan. Menurut Widyonarso dan Yuliastuti (2014), aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemudahan mengakses tujuan yang dapat memberikan kenyamanan.

Kevin Lynch mengatakan aksesibilitas adalah masalah waktu dan juga tergantung pada daya tarik dan identitas rute perjalanan (Talav Era, 2012). Derek Halden Conculancy mencirikan pemahaman aksesibilitas dalam tiga pertanyaan siapa/dimana, apa, dan bagaimana sebagai berikut : Siapa atau di mana orang itu berada - aksesibilitas adalah bagian dari orang atau tempat. Apa peluang yang akan dicapai - fungsi tata guna lahan, aktivitas di dalamnya, atau sumber daya (termasuk orang-orang) yang memungkinkan orang itu memenuhi kebutuhan mereka. Bagaimana : faktor-faktor yang memisahkan orang-orang dengan tempat-tempat seperti jarak, waktu, biaya, informasi dan faktor-faktor lain yang bertindak sebagai pencegah atau hambatan untuk mengakses suatu tempat.

Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia

guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan (PU No. 30 PRT/M/2006).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatori. eksplanatori, yaitu merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan

variabel - variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. (Sugiyono, 2012:21). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang analisisnya secara umum menggunakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) yang diuji menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2014:7).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.646	4.231		2.516	.014
kualitas pelayanan	.363	.079	.402	4.622	.000
komunikasi terapeutik	.269	.096	.251	2.794	.006
aksesibilitas	.436	.154	.232	2.823	.006

a. Dependent Variable: kepuasan pasien
Sumber : Hasil olahan Penulis – SPSS.23

Berdasarkan pada table 4.18 hasil pengujian persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pasien} = 10,646 + 0,363 X_1 + 0,269 X_2 + 0,436 X_3$$

1. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap angka kepuasan pasien secara parsial

Berdasarkan pada tabel 4.18 hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,363 dengan nilai t-hitung sebesar 4.622 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dilihat dari nilai signifikansi, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang diharapkan $0,000 < \alpha (0,05)$, maka hipotesisnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

2. Pengujian pengaruh komunikasi terapeutik terhadap angka kepuasan pasien secara parsial

Berdasarkan pada tabel 4.18 hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,269 dengan nilai t-hitung sebesar 2.794 dan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dilihat dari nilai signifikansi, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang diharapkan $0,006 < \alpha (0,05)$, maka hipotesisnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

3. Pengujian pengaruh aksesibilitas terhadap angka kepuasan pasien secara parsial

Berdasarkan pada tabel 4.18 hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,436

dengan nilai t -hitung sebesar 2.823 dan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dilihat dari nilai signifikansi, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang diharapkan

$0,006 < \alpha (0,05)$, maka hipotesisnya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1558.103	3	519.368	36.861	.000 ^b
Residual	1352.647	96	14.090		
Total	2910.750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), aksesibilitas, kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik

Sumber : Hasil olahan Penulis – SPSS.23

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat adanya pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. Dari tabel tersebut, diperoleh nilai F hitung sebesar 36.861 dan signifikansi sebesar 0,000. Dimana hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik dan Aksesibilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayaan secara Parsial terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,363 dengan nilai t -hitung sebesar 4.622 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian maka

hipotesis yang dihasilkan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh Komunikasi Terapeutik secara Parsial terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,269 dengan nilai t -hitung sebesar 2.794 dan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dengan demikian maka hipotesis yang dihasilkan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh Aksesibilitas secara Parsial terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,436 dengan nilai t -hitung sebesar 2.823 dan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dengan demikian maka hipotesis yang dihasilkan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien. Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisiensi regresi yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka model regresi signifikansi secara statistik.

Dari hasil analisis diperoleh nilai F hitung sebesar 36.861 dan signifikansi sebesar 0,000. Dimana hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik dan Aksesibilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baiknya jasa layanan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap pasien dengan memenuhi harapan pasien, sehingga terciptanya kepuasan pasien.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas yang dilakukan/di adakan di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik dan aksesibilitas yang baik dapat membuat pasien merasa puas, sehingga hal ini membuat pasien untuk tetap

menggunakan pelayanan jasa yang disediakan oleh Puskesmas.

Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik dan Aksesibilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik dan Aksesibilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Nasir., Muhith, Abdul., dan M. E. Ideputri. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan : konsep pembuatan karya tulis dan Thesis untuk mahasiswa kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Aini , Yulfita dan Andari, Efi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5 (1) : 81-88.
- Anjaswarni, Tri. 2016. *Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan : Komunikasi Dalam Keperawatan*. Pusdik SDM Kesehatan. Jakarta Selatan.
<http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdm/wp-content/uploads/2017/08/Komunikasi-dalam-Keperawatan-Komprehensif.pdf>
- Darmawan, Ede Surya dan Sjaaf, Amal Chalik. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat : Teori dan Praktik*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
<http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2009.pdf>
- Elok P, Christin. 2018. Pengaruh *Patient Centered Care* (Pcc) Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Gardenia Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra. Surabaya.

- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Hastono, Susanto Priyo. 2016. *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Herawati, Nunuk dan Qomariyah, Nur. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (Pkms) Di Surakarta. *Journal Bhirawa*, 2 (2) : 42-51.
- Herlambang, Susatyo. 2018. *Customer Service : Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan (Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan)*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Hutabarat, Elizabeth Murniaty. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo Surabaya. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra. Surabaya
- Kotler, Phillip. 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Korompis, Grace E.C. 2015. *Organisasi & Manajemen Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Kristanti, Denik. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. *Tesis*. Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra Surabaya. Surabaya.
- Kusumo, Mahendro Prasetyo. 2017. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, vol 6 (1): 72-81.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. <http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdffiles/peraturan/6%20KM%20No.%20129%20t>
- Meutia, Dewi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Journal Manajemen dan Keuangan*, vol 5 (2) : 535-544.
- Mohammed, 2010. *Makalah Pengantar Transportasi*. <http://arivpwk.blogspot.com/search/label/MakalahPengantarTransportasi> Diakses Nopember 2017
- Mukarom Z, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia: Bandung.
- Muninjaya, Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Edisi 2*. EGC. Jakarta.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC. Jakarta.
- Prasojo, Aji. Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit gigi dan mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Artikel skripsi simk-economic vol. 1 (11) : 1-6*.
- Setiawan dan Kusrini Dwi Endah. 2010. *Ekonometrika*. ANDI. Yogyakarta.
- Siregar. Syofian. 2014. *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan*

- perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Kencana. Jakarta.
- Sola, Prisca Merlin Wimona. 2016. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Talav Era et al, 2012. *Improvise Pedestrian Accesibility to Public Space Through Space Syntax Analysis*. Environmental Planning Laboratory (LABLAM), Departement of Urbanism and Spatial Planning. University of Granada, Spain, PUC.
- Tjiptono F, 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono F & Gregorius C. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono F & Gregorius C. 2016. *Service, Quality dan Satisfacation*. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Widyonarso, Eko Setyo dan Yuliasuti, Nany. 2014. Tingkat Aksesibilitas Fasilitas Sosial Berdasarkan Konsep Unit Lingkungan Di Perumnas Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Ruang 2 (4)* : 351-360.
- Wijayanti, Titik. 2017. *Marketing Plan! : Dalam Bisnis, Third Edition*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.