



HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESEDIAAN REKOMENDASI PADA PELANGGAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SWASTA DI JAKARTA

Ella Agnes¹

¹Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit

Corresponding Author: Ella Agnes, Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia
E-Mail: ellaagnes.md@gmail.com

Received 21 Desember 2021; **Accepted** 29 Desember 2021; **Online Published** 28 Januari 2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kesediaan rekomendasi melalui kepuasan pasien pada pelanggan instalasi rawat jalan di rumah sakit swasta di Jakarta. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan instalasi rawat jalan periode Januari – Juni 2021 dengan pengambilan 100 sampel sebagai responden yang memenuhi kriteria inklusi. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) yang berbasis pada sistem aplikasi statistik Partial Least Square (PLS)3.0 untuk menguji pengaruh secara langsung atau tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh langsung baik dari kualitas layanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta pengaruh langsung antara kepuasan pasien terhadap kesediaan rekomendasi dengan variabel citra rumah sakit lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Tidak terbukti pengaruh langsung pada hubungan kualitas layanan terhadap kesediaan rekomendasi maupun citra rumah sakit terhadap rekomendasi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menjaga citra rumah sakit agar terus meningkatkan kepuasan pasien yang akan meningkatkan kesediaan rekomendasi.

Keywords: *kualitas layanan; citra rumah sakit; kepuasan pasien; kesediaan rekomendasi*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan menghadapi berbagai dinamika tantangan yang berubah seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang tinggi. Berkembangnya teknologi dan kemudahan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat serta lebih selektif dalam memilih fasilitas kesehatan yang akan digunakan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat antara

lain terciptanya hubungan harmonis antara rumah sakit dan pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) kepada calon pelanggan potensial lainnya. Rasa puas atau kepuasan pasien yang tumbuh menjadi tolak ukur penyedia pelayanan yang memberikan pengalaman berkesan secara psikologis dengan berkualitas sehingga menjadikan hal tersebut krusial dalam memilih berkunjung ulang ketika sudah melihat

atau mendengar merek penyedia pelayanan kesehatan (Kyung Hoon, et al 2008). . Indikator kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan dapat menjadi dasar meningkatkan angka kunjungan pasien melalui kunjungan ulang yang kemudian menjadi pasien loyal maupun pasien baru terutama yang diberikan rekomendasi oleh pasien atau pelanggan loyal lainnya. Sebagai penyedia layanan kesehatan di Jakarta, Rumah Sakit St. Carolus menyediakan dan mengembangkan berbagai fasilitas layanan rawat jalan sesuai tingkat kebutuhan pasien. Rumah Sakit St. Carolus terus menjaga kualitas layanan dengan memenuhi standar akreditasi yang telah ditetapkan pemerintah sebagai dasar perizinan dan berprestasi dalam fokus layanan keluarga sebagai Rumah Sakit Pilihan Keluarga. Citra merek rumah sakit yang sudah terbentuk di khalayak masyarakat turut berkontribusi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang terbukti banyaknya pelanggan “warisan” yang menikmati layanan kesehatan turun temurun dalam keluarga di Rumah Sakit St. Carolus. Citra merek rumah sakit terbentuk sebagai persepsi pelanggan yang akan mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan produk atau layanan yang disediakan, sehingga menghasilkan keuntungan bagi penyedia layanan. (Nalau, 2012). Pembangunan gedung medik baru (2015 akhir – 2017) sebagai program pengembangan fasilitas rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan, diharapkan dapat meningkatkan kunjungan pasien. Namun data menunjukkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan khususnya rawat jalan, pada periode setelah pembangunan (2016-2019) mengalami penurunan (96% turun menjadi 88%). Di sisi lain munculnya rumah sakit competitor di sekitar rumah sakit juga menjadi pertimbangan tersendiri bagi rumah sakit untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar menjadi daya tarik bagi pasien. Dengan adanya persaingan tersebut maka Rumah Sakit St. Carolus

perlu melakukan usaha peningkatan kepuasan terhadap pasien untuk meningkatkan kunjungan kembali serta kesediaan rekomendasi kepada pihak lain.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan Kesehatan merupakan kemampuan sebuah pemberi layanan kesehatan, khususnya rumah sakit, dalam memenuhi harapan pasien terhadap kebutuhannya merupakan gambaran suatu usaha mewujudkan kualitas layanan kesehatan (Kotler, 2005). Untuk mengukur kualitas layanan kesehatan dapat dipertimbangkan beberapa aspek secara langsung dan tidak langsung (Budi, 2012) yaitu: aspek klinis terkait petugas kesehatan, aspek efisiensi dan efektifitas dari pelayanan yang diberikan, aspek keselamatan pasien dan aspek kepuasan pasien terhadap rasa nyaman dan kecepatan pelayanan yang diterima.

Menurut Zeithaml dan Bitner, 2000; kualitas layanan di sektor kesehatan dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Citra merek adalah suatu gambaran atau persepsi yang tertanam dalam pikiran seseorang terhadap rumah sakit tertentu berdasarkan pengalaman layanan yang didapatkan sebelumnya yang menimbulkan kesan baik, rasa puas serta kepercayaan yang kelak akan meningkatkan minat kembali di masa depan jika membutuhkan (Kyung Hoon et al, 2006). Suatu merek produk atau jasa dapat diukur berdasarkan aspek sebuah merek (Keller, 1993) yaitu Strength, Uniquenes, dan Favorable.

Baik kualitas layanan dan citra rumah sakit dapat menjadi pengalaman pribadi akan produk atau jasa yang digunakan seseorang dimana hal ini memiliki makna tersendiri dan berbeda satu sama lainnya . Faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Adhikary, et al (2018) dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan dapat diklasifikasikan

menjadi faktor terkait penyedia layanan dan faktor terkait karakter pasien. Terdapat asosiasi positif kepuasan pasien terhadap kompetensi penyedia layanan kesehatan, keterampilan interpersonal karyawan dan karakteristik fasilitas.

Rekomendasi dari mulut ke mulut masih dianggap efektif dan berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam membeli produk atau jasa pelayanan. Pengaruh seseorang dalam Word of Mouth bisa sangat kuat karena informasi yang diberikan relatif dipercaya dan terpercaya, selain itu bisa mengurangi resiko dalam keputusan pembelian. Dimensi Word of Mouth (Rosiana, 2011 dan Pande Putu Lantana, 2012) antara lain berupa cerita pengalaman positif yang dialami, pemberian rekomendasi kepada orang lain serta ajakan yang mendorong orang lain untuk mendapatkan pengalaman serupa.

ISI

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (Cross Sectional), dimana pengukuran variabel hanya dilakukan satu kali pengamatan dalam periode tertentu. Lokasi penelitian dilakukan pada Instalasi Rawat Jalan di RS St. Carolus di Jakarta pada bulan Oktober – November 2021. Populasi penelitian adalah pasien instalasi rawat jalan dengan pengambilan 100 sampel menggunakan metode non-randomizes purposive sampling melalui kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi mencakup pasien yang pernah mengunjungi instalasi rawat jalan paling banyak 3x pada periode Januari – Juni 2021. Data primer yang digunakan adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan mengenai kualitas layanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien dan kesediaan rekomendasi. Baik penyebaran dan pengumpulan data dilakukan secara elektronik

pada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) yang berbasis pada sistem aplikasi statistik Partial Least Square (PLS)3.0 untuk menguji pengaruh secara langsung atau tidak langsung antar variabel.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Penghasilan dan Area Tempat Tinggal

Deskripsi	Kategori	Persentase %
Usia	<20 tahun	1,9
	21 – 30 tahun	24,8
	31 – 40 tahun	28,6
	41 – 50 tahun	17,1
	51 – 60 tahun	19
	>60 tahun	8,68
	Jenis Kelamin	Laki – laki
	Perempuan	71
	Tingkat Pendidikan	SD
SMP		0
SMA		29,5
Perguruan Tinggi		70,5
Pekerjaan	Pegawai Negeri	6,7
		44,8
	Pegawai Swasta	16,1
	Wiraswasta	2,9
	Profesi Lainnya	29,5
Penghasilan	< 5 juta	46,7
	5,1 – 10 juta	38,1
	>10 juta	15,2
Area Tempat Tinggal	Jakarta Pusat	41,9
	Jakarta	24,8

	Timur	8,6
	Jakarta Barat	3,8
	Jakarta Selatan	4,8
	Jakarta Utara	11,4
	Bekasi	1,9
	Depok	1,9
	Tangerang	1
	Lainnya	

Berdasarkan profil data 100 responden diatas, pasien terbanyak berusia di kisaran 31-40 tahun (28,6%) dan 70,5% nya adalah pasien perempuan. Tingkat pendidikan responden 70,5% Perguruan Tinggi, hal ini menunjukkan asumsi wawasan yang cukup mengenai keputusan pemilihan layanan kesehatan. Pekerjaan terbanyak sebagai Pegawai Swasta 44,8% dengan kisaran Penghasilan < 5 juta sebanyak 46,7%. Sedangkan area tempat tinggal terbanyak di Jakarta Pusat 41,9%, menunjukkan area yang sama dengan lokasi rumah sakit.

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 2. Uji Construct Validity dan Reability

Variabel	Validity : AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reability
Citra Rumah Sakit	0,706 (valid)	0,967	0,973
Kualitas Layanan	0,792 (valid)	0,964	0,971
Kepuasan Pasien	0,692 (valid)	0,986	0,987
Kesediaan Rekomendasi	0,789 (valid)	0,973	0,980

Pada pengujian validitas, digunakan nilai acuan varian rata-rata (Average Variance Extract) dengan batasan dianggap valid jika $>0,5$ (Hair, Risher, Sarstedt, Ringle, 2019). Berdasarkan tabel tersebut didapatkan keseluruhan variabel memiliki nilai AVE $> 0,5$ sehingga memenuhi syarat validitas dan dapat dilanjutkan dengan proses berikutnya. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa baik nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability memiliki nilai diatas 0,7 sehingga indikator dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang tinggi dan sesuai dengan reliabilitas yang didapatkan ketika mengukur uji sampel

Uji Path Coefficient dan Goodness of Fit

Tabel 3. Koefisien determinasi antar variabel

	R-square
Citra Rumah Sakit → Kepuasan	0,514
Citra Rumah Sakit → Rekomendasi	0,051
Kualitas Layanan → Kepuasan	0,461
Kualitas Layanan → Rekomendasi	0,128
Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit → Kepuasan	0,78
Kepuasan → Rekomendasi	0,61

Hubungan (korelasi) antar variabel dapat dilihat dari nilai R-square dimana perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang

substansif. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar kemampuan variabel independen tersebut menjelaskan variabel dependen sehingga semakin baik persamaan structural. Pada analisis jalur (Path Coefficient) maupun Goodness of Fit dalam penelitian ini menunjukkan nilai R-square yang baik ($> 0,5$) dimana Kualitas Layanan dan Citra Merek Rumah Sakit memberi pengaruh 78% terhadap Kepuasan Pasien ; Kepuasan Pasien memberi pengaruh 61 % Kesiediaan Rekomendasi.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis dengan T statistic dan P values

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T statistics	P values
Citra RS → Kepuasan	0,514	0,533	0,099	5,212	0,000
Citra RS → Rekomendasi	0,051	0,050	0,119	0,426	0,671
Kepuasan Pasien → Rekomendasi	0,780	0,778	0,114	6,830	0,000
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,461	0,441	0,100	4,629	0,000
Kualitas Layanan → Rekomendasi	0,128	0,131	0,114	1,122	0,263

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas dapat terlihat pengaruh signifikan yang terjadi pada hubungan antara Citra merek rumah sakit terhadap Kepuasan terbukti pada nilai T statistic 5,212 , Kepuasan terhadap Kesiediaan Rekomendasi terbukti pada nilai T statistic 6,830 dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan terbukti pada nilai T statistic 4,629. Sedangkan Citra rumah sakit maupun Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Rekomendasi terbukti pada nilai T statistic lebih kecil dari 1,96 serta P value yang tinggi ($> 0,05$). Dengan demikian hipotesa yang dibuktikan:

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pengguna layanan rawat jalan dan pengaruh tidak langsung terhadap kesiediaan rekomendasi
2. Citra merek rumah sakit mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien pengguna layanan rawat jalan dan pengaruh tidak langsung terhadap kesiediaan rekomendasi
3. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh langsung terhadap kesiediaan memberikan rekomendasi

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis pada penelitian didapatkan hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai T statistic 4,629 yang bermakna bahwa kualitas layanan memberi pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini searah dengan penelitian sebelumnya oleh Hijazi, Alyahya dkk (2018), Tanguh et al(2017 dan Hiddingson et al(2013). Maka untuk meningkatkan kesiediaan rekomendasi dari pasien yang selanjutnya

akan meningkatkan kunjungan ke rumah sakit dirasakan sangat penting untuk menjaga bahkan meningkatkan kualitas layanan.

Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini didapatkan nilai T statistic 5,212 yang bermakna bahwa citra merek rumah sakit memberi pengaruh positif kepada kepuasan pasien. Pada hasil pengisian hasil kuesioner yang menguji nilai-nilai citra rumah sakit dan seberapa jauh responden mengetahui citra yang baik menunjukkan nilai mean di atas 4 dari skala Likert 1-4. Hal ini searah juga dengan penelitian sebelumnya mengenai citra rumah sakit Eko Risky (2018) dan Ina Ratnasari (2016). Citra rumah sakit yang baik di mata pasien pada penelitian ini khususnya dimungkinkan karena rumah sakit sudah memberikan pelayanan kesehatan sejak lama serta terus mengembangkan nilai-nilai yang memiliki integritas tinggi.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kesiediaan Rekomendasi

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai T statistic 6,830 yang bermakna kepuasan pasien memberi pengaruh positif terhadap kesiediaan rekomendasi. Nilai kepuasan pasien terbentuk dari persepsi terhadap hubungan harmonis antara pasien dengan rumah sakit, loyalitas dan niat pembelian (penggunaan)kembali.Hal ini searah dengan penelitian sebelumnya MH Fard, Ali Sanayei, Azarnoush Ansari(2019) dan Indriyani Wahyu(2018). Dengan hipotesa yang diterima antara kepuasan pasien terhadap kesiediaan rekomendasi, maka rumah sakit terus fokus menjaga serta meningkatkan kepuasan pasien karena secara signifikan meningkatkan kesiediaan rekomendasi

kepada calon pasien atau pelanggan lainnya disamping meningkatkan niat pembelian ulang.

Hubungan antara Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit terhadap Kesiediaan Rekomendasi

Hasil uji hipotesa menunjukkan hubungan tidak langsung di variabel kualitas layanan dan citra merek rumah sakit terhadap kesiediaan rekomendasi yang dibuktikan dengan nilai T statistic lebih kecil dari 1,96 serta p value > 0,05.

Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kesiediaan rekomendasi

Variabel independen, baik kualitas layanan dan citra merek rumah sakit, terlihat memberi pengaruh positif terhadap variabel mediasi yaitu kepuasan pasien , dengan pengaruh paling kuat berasal dari pengaruh citra merek rumah sakit ($r = 0,514$) terhadap kepuasan pasien diikuti dengan pengaruh kualitas layanan ($r = 0,461$). Namun pada analisis selanjutnya tidak terbukti memberi pengaruh langsung kepada kesiediaan rekomendasi. Kesiediaan rekomendasi dipengaruhi oleh kepuasan pasien ($r = 0,78$). Pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sesuai dengan penelitian sebelumnya Babu et al (2018) dan Parasuraman (1988). Jika harapan pasien terhadap citra merek rumah sakit dan kualitas layanan yang didapatkan terpenuhi, pada akhirnya akan mendorong niat menggunakan ulang serta kesiediaan rekomendasi yang dapat membentuk loyalitas pasien (Emiru et al, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari model penelitian yang telah dimodifikasi dari penelitian sebelumnya dimana variabel kepuasan pasien sebagai mediasi antara variabel kualitas layanan dan citra merek rumah

sakit untuk mengukur kesediaan rekomendasi, maka hipotesis yang diajukan dalam model penelitian ini :

1. Kualitas Layanan terbukti berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien.
2. Citra Merek Rumah Sakit terbukti berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien.
3. Kepuasan Pasien terbukti berpengaruh langsung terhadap Kesediaan Rekomendasi.

pengaruh kepada Kepuasan Pasien dimana hal ini sesuai dengan teori Prilaku yang direncanakan atas dasar persepsi dan pengalaman yang terbentuk terlebih dahulu lalu diikuti dengan tindakan memberikan rekomendasi. Implikasi terhadap manajemen rumah sakit pada khususnya agar terus menjaga prestasi yang sudah tercapai dan terus meningkatkan kualitas layanan, mengingat perbedaan tuntutan kesehatan yang semakin tinggi serta kompetitor serupa yang semakin banyak. Faktor citra merek rumah sakit yang baik menjadi pegangan bagi setiap bagian dari pemberi layanan kesehatan agar terus mempertahankan hingga relevan untuk masa mendatang serta tidak kehilangan. Strategi utama manajemen rumah sakit

4. Citra Merek Rumah Sakit terbukti menjadi pengaruh lebih dominan dibandingkan Kualitas Layanan.

Lebih lanjut dalam penelitian juga didapatkan baik Kualitas Layanan dan Citra Merek Rumah Sakit tidak terbukti berpengaruh secara langsung terhadap Kesediaan Rekomendasi. Baik variabel Kualitas Layanan dan Citra Merek Rumah Sakit memberikan

khususnya instalasi rawat jalan, yang memberikan pelayanan kepada berbagai karakter pasien sebagai pelanggan diharapkan peka terhadap kebutuhan pasien sejalan dengan visi misi yang dimiliki rumah sakit. Dan sesuai dengan data hasil penelitian, citra merek memiliki nilai tertinggi, maka diharapkan seluruh bagian dalam rumah sakit berperan serta menjaga nama baik yang sudah dibangun sejak lama. Diharapkan dengan menjalankan seluruh strategi sesuai dengan hasil penelitian, RS St. Carolus semakin mempertahankan pelanggan yang loyal dan memiliki kesediaan rekomendasi yang tinggi dan terus meningkatkan kualitas layanan hingga mencapai kepuasan pasien akan pengalaman yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

1. MH Fard, Ali Sanayei, Azarnoush Ansari, *“Determinants of Medical Tourists’ Revisit and Recommend Intention”*, International Journal of Hospitality & tourism Administration Vol. 0 no. 0, p.1-26, 2019
2. Haryeni, Nofri Yendra, *“Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Swasta di kota Padang: Berpikir ke Masa Depan”*, Menara Ilmu Vol. XII no.1, 2019
3. Indriyani Wahyu, *“Minat Untuk Menggunakan Kembali dan Kesediaan Rekomendasi pada pasien Rumah Sakit Siloam Asri”*, Hospitalia Vol.1 No. 1, 2018
4. Eko Risky, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru”*, JOM FISIP Vol.5 Ed II Juli-Desember 2018
5. Fitriani Sri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Raeat Inap RSUD Dr. Moewardi*. (Tesis S2). Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
6. Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, CV Andi Offset: Yogyakarta, 2014.

7. Rashid Al-Abri; Amina Al-Balushi. *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*. Oman Medical Journal Vol. 29 no.1, 2013.
8. Arikunto, Buchari. *Prosedur Penelitian Suatu Tinjauan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta: Jakarta, 2014.
9. Chaniotakis, Ioannis,E and Constantine Lymperopoulos. *Service Quality effect on Satisfaction and Word of Mouth*. Managing Service Quality. Vol. 19 No.2, 2009.
10. Ching-Sheng; Su-Yueh; Yi-Ting Lan. *Research article: Service Qualit, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-based Medical Service Encounters*. Chang et al BMC Health Services Research Vol. 13, Taiwan, 2013.
11. Bleustein.C;Rothschild.D.B;Vallen.A; Schwitzer.L;Jones.R. *Wait Times, Patient Satidfaction Scores, and the Perception of Care*. The American Journal of Managed Care Vol. 20 No. 5, 2014.
12. Kim, Kyung Hoon &Kim, Kang Sik & Kim, Dong Yul & Kim, jong Ho & kang, Suk Hou. *Brand Equity in Hospital Marketing*. Journal of Business Research, Elsevier Vol.61(1) p.75-82, 2008.
13. S. Supriyantoro; Ernawati.. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV Andi Offset: Yogyakarta.2010.
14. Antonio Nalau.. *Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts & Coffee di Plaza Mulia Samarinda*. Skripsi: Universitas Mulawarman.2012.
15. Chao-Chan Wu. *The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty*. African Journal of Business Management Vol.5 No.12 p. 4873-4882, 2011.
16. Ghozali,Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang,2006.
17. Kanaidi, *Pengaruh Customer Value dan Corporate Image terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Jaya*. Majalah Ilmiah Competitive Vol. 6 No. 2, 2010.
18. Irawan, Handi. *Customer Satisfaction*. BPFE: Yogyakarta, 2005.
19. Sari,H.P& Rahmawati,P. *Pengaruh Citra Merek, Fitur dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Benefita Vol. 1 p222-237, 2016.
20. Parasuraman, Valerie.A.Zeithalm & Berry.L. *The Behavioural Consequences of Service Quality*. Journal of Marketing Vol.60, 2001