

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT AN-NISA TANGERANG, BANTEN
(Periode Maret – Mei 2018)**

Tia Monika

Ratih Puspitaningtyas Faeni, S.H, M.M

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Budi Luhur Jl. Raya Ciledug,
Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

Telp. (021) 5853753

E-mail : tiamonika86@gmail.com, dan ratih.puspitaningtyas@budiluhur.ac.id

ABSTRACT

This research entitled The Influence of Service Quality and Servicescape on Patient Satisfaction of Bpjs's Inpatients in An-Nisa Hospital, Tangerang, Banten in period March – Mei 2018 : with Exogenous variable (X) Service Quality (X₁) and Servicescape (X₂) Endogenous variable (Y) patient satisfaction. The analysis tool used was SPSS 22 Version and AMOS SEM 22 version, used primary data and population amounted to 4475 respondents. The sample determination used a Probability Sampling Technique method with a Simple Random Sampling approach amounted to 100 respondents from hospital An-Nisa by using Taro Yamane formula. The analysis results of this research, Service Quality with Satisfaction Patient produced P value of 0,00 < 0,05, and CR value of 4,365 > 2,00. The result was H₁ accepted. Therefore, it can be concluded that Service Quality significantly influenced the Satisfaction Patient. Then, Servicescape with the Satisfaction Patient produced P value of 0,02 < 0,05, and CR value of 3,087 > 2,00. The result was H₂ accepted. Thus, it can be concluded that Servicescape significantly influenced the Satisfaction Patient.

Keywords: *Service Quality, Servicescape, Satisfaction Patient*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit An-Nisa merupakan rumah sakit swasta yang ada di kota Tangerang, Banten. Rumah Sakit An-Nisa menjadi salah satu rumah sakit yang turut serta dalam program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang diselenggarakan oleh pemerintah dan diperuntukan bagi seluruh rakyat Indonesia. Rumah Sakit An-Nisa berhasil melayani pasien peserta BPJS Kesehatan dengan ditandai beberapa penghargaan yang di peroleh salah satunya yaitu RS Swasta Paling Berkomitmen Dalam Pelaksanaan Program BPJS-JKN-2017. Rumah Sakit An-Nisa memiliki slogan khusus untuk peserta BPJS “Kami Melayani Pasien Peserta BPJS Sepenuh Hati”, Rawat Jalan Poliklinik Setiap Hari, Rawat Inap Tidak Ada Pembatasan Tempat Tidur, serta Tanpa Selisih Biaya. Keberhasilan Rumah Sakit An-Nisa dalam melayani pasien BPJS dapat dilihat dari meningkatnya fasilitas dan kapasitas yang tersedia. Bertambahnya kapasitas tempat tidur dilakukan agar dapat melayani pasien peserta BPJS Kesehatan lebih maksimal.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat kesehatan tersebut. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2014).

Service Quality merupakan sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa kesehatan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Servicescape merupakan tempat dimana jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan penerima jasa berinteraksi, dengan unsur berwujud dan tidak berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa (Lupiyoadi, 2014).

Berdasarkan hal tersebut diatas dan menyadari akan pentingnya kepuasan pasien, sehingga penulis ingin meneliti tentang “**Pengaruh *Service Quality* Dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten**”.

1.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah di lakukan agar permasalahan yang di teliti lebih terfokuskan pada tujuan penelitian, oleh karena itu, dalam penelitian di lakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Variabel independen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (X_1), *Servicescape* (X_2), sebagai variabel independen dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variable dependen.
2. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penyebaran kuesioner Periode pengamatan dari bulan Maret-Mei 2018.

1.3 Hipotesis Penelitian

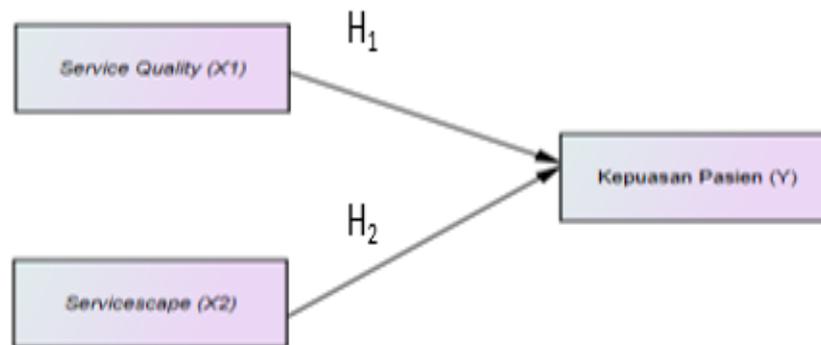
H_1 = Diterima, artinya Variabel *Service Quality* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien.

H_0 = Ditolak, artinya Variabel *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien.

H_2 = Diterima, artinya Variabel *Servicescape* berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien.

H_0 = Ditolak, artinya Variabel *Servicescape* tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien.

1.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Data olah sendiri

1.5 Objek Penelitian

Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit An-Nisa Jl.Gatot subroto No.96 Km 3,5 Kec.Cibodas-Kota Tangerang, Banten.

Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dalam waktu kurang lebih satu bulan yaitu pada bulan April 2018.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2014).

2.2 Service Quality

Service Quality merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa kesehatan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien (Tjiptono dan Chandra, 2016).

2.3 Servicescape

Servicescape merupakan tempat dimana jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan penerima jasa berinteraksi, dengan unsur berwujud dan tidak berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peran jasa (Lupiyoadi, 2014).

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada, tanpa dilebih-lebihkan. Pendekatan kuantitatif merupakan metode ilmiah yang telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiyono, 2015).

3.2 Populasi Dan Sempel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien pengunjung rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit An-Nisa. Berdasarkan sumber yang diperoleh dari pihak manajemen Rumah Sakit An-Nisa, pasien rawat inap peserta BPJS yaitu 4.475 pasien.

3.2.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Probability sampling dengan pendekatan *Simple Random Sampling* yang merupakan pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak sederhana karena populasi bersifat homogen. Penentuan ukuran sampel yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sesuai dengan jumlah populasi yang disebutkan di atas, menggunakan rumus *Taro Yamane* (Subagiyono, 2015).

Berikut ini :

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

$$n = \frac{4.475}{(4.475) (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4.475}{44,75 + 1}$$

$$n = \frac{4.475}{45,75}$$

n = 97,81 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan pengukuran sampel diatas, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 100 (Seratus) responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂ dan Y

Tabel 4.1

Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂ dan Y

Reliabilitas Variabel *Service Quality* (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	6

Sumber : Output Hasil Pengolahan data SPSS V.22.0

Reliabilitas Variabel *Servicescape* (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	6

Sumber : Output Hasil Pengolahan data SPSS V.22.0

Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

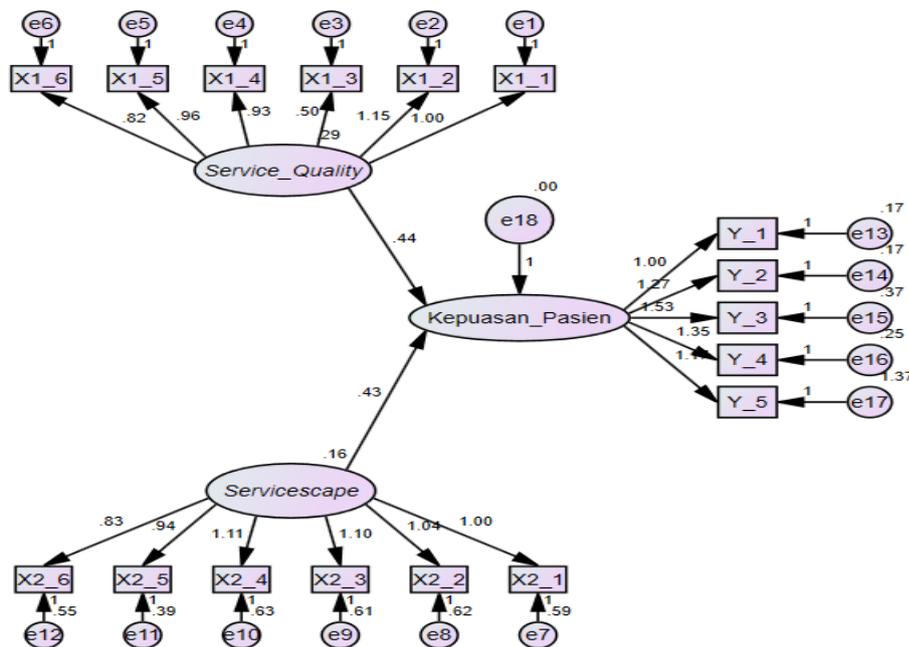
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

Sumber : Output Hasil Pengolahan data SPSS V.22.0

Berdasarkan tabel 1 hasil output SPSS V.22.0 diatas menunjukkan bahwa Variabel X_1 , X_2 dan Y yang diuji menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel X_1 , X_2 dan Y tersebut adalah reliabel, dengan kata lain pengukuran Variabel X_1 , X_2 dan Y konsisten dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian ini.

4.2 Analisis Konfirmatori Faktor (*Confirmatory Factor Analysis / CFA*)

Analisis konfirmatori faktor merupakan salah satu teknik analisis multivarian yang digunakan untuk menguji sebuah konsep yang dibangun dengan menggunakan beberapa indikator terukur. Analisis faktor konfirmatori diperlukan untuk menilai kemandapan model.



Gambar 4.1

Model Amos SEM

Hasil analisis Konfirmatori Faktor

Sumber : Output Hasil Pengolahan data AMOS V.22.0

4.3 Uji Kesesuaian Model (*Goodness of fit*)

Pengukuran kesesuaian model (*goodness of fit*) menggunakan SEM terdiri dari berbagai jenis fit indeks yang digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara model yang dihipotesiskan dengan data yang disajikan. Hasil pengujian *goodness of fit* dipaparkan pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2
Hasil Uji *Goodness of Fit* Pengaruh

Laporan Statistik	Nilai yang direkomendasikan (Imam Ghozali, 2014)	Hasil Uji
Absolut Fit Measures		
Prob. X^2	Tidak Signifikan ($p > 0.05$)	0,15
CMIN/DF	< 5	2.170
GFI	0.0 – 1.0	0.761
Incremental Fit Measures		
TLI	> 0.90	0.681
Parsimonious Fit Measures		
PNFI	0 – 1.0	0.516

Dari tabel 4.2 dapat dilihat nilai probabilitas sebesar 0.15 yang berarti diatas 0,05. maka dapat dinyatakan data dalam model ini cocok atau FIT. Nilai (CMIN/DF) 2,170 < 5 nilai (PNFI) 0,516 < 1,0 nilai *Tucker-Lewis Index* (TLI) sebesar 0,681 < 0,90 dan nilai GFI sebesar 0,761 < 1,0. Criteria berdasarkan nilai CMIN/DF, GFI dan PNFI dinyatakan baik, sedangkan untuk TLI kurang baik. Hasil uji *Goodness of Fit* menghasilkan model yang cocok maka pengujian tersebut dianggap Fit.

4.4 Uji Validitas Variabel Teramati

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah indikator yang digunakan dapat menjelaskan variabel laten. Validitas adalah ukuran sampai sejauh mana suatu indikator secara akurat mengukur apakah yang hendak ingin diukur Ghozali (2014).

Tabel 4.3
Faktor Loading Masing-Masing Indikator

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Loading Faktor	Keterangan
1.	<i>Service Quality</i> (X1)	Kehandalan	1. Proses pelayanan dilakukan dengan cepat	1.00	Valid
		Daya tanggap	2. Karyawan memberikan pelayanan dengan tanggap	1.15	Valid
		jaminan dan kepastian	3. Keramahan karyawan dalam melayani pasien	0.50	Valid
			4. Memberikan informasi yang pasti	0.93	Valid
	Empati	5. Karyawan sangat memperhatikan kepentingan pasien	0.96	Valid	

		Bukti fisik	6. Karyawan berpenampilan rapih	0,82	Valid
2.	Servicescape (X2)	Kondisi lingkungan	7. Suara atau music	1.00	Valid
8. Aroma			1.04	Valid	
9. Warna			1.10	Valid	
10. Tata letak tempat dan fungsionalitas			1.11	Valid	
		Sinyal-sinyal dan Simbol	11. Papan Nama atau Petunjuk arah	0.94	Valid
			12. Tanda atau Petunjuk Layanan Terkait	0.83	Valid
3.	Kepuasan Pasien	Konfirmasi Harapan	13. pelayanan yang diberikan sesuai harapan	1.00	Valid
			1.27	Valid	
		Minat pembelian ulang	14. menggunakan kembali	1.53	Valid
		Ketidak puasan konsumen	15. kritik dan saran keluhan konsumen	1.35	Valid
		Kesediaan merekomendasi	16. merekomendasikan kepada orang lain	0.17	Valid

Berdasarkan tabel diatas, seluruh indikator mempunyai *loading factor* > 0,05, artinya bahwa seluruh indikator dapat digunakan untuk menjelaskan variabel latennya. Dengan demikian, model ini mempunyai validitas konvergen yang baik.

4.5 Uji Hipotesis Model Koefisien Jalur

Uji hipotesis ini merupakan analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen jika nilai p (probabilitas) < 0,05.

Tabel 4.4
Pengujian pengaruh variable eksogen dan endogen

Pengaruh Variabel	Pengaruh variabel	
	C.R	Probabilitas
<i>Service Quality</i> – Kepuasan Pasien	4,365	0,00
<i>Servicescape</i> – Kepuasan Pasien	3,087	0,02

Hipotesis 1 : *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

1) Pengaruh Antara Variabel *Service Quality* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4.4, dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa *Service Quality* dengan Kepuasan Pasien menghasilkan nilai p sebesar $0,00 < 0,05$, dan nilai CR-nya sebesar $4,365 > 2,00$ (batasan nilai $CR \geq 2$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan

Pasien. Dapat disimpulkan Semakin tinggi *Service Quality* maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien untuk menggunakan jasa Rumah Sakit An-Nisa.

Hipotesis 2 : *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

1) Pengaruh antara variable *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 4.4, dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa *Servicescape* dengan Kepuasan Pasien menghasilkan nilai p sebesar $0,02 < 0,05$ dan nilai CR-nya sebesar $3,087 > 2,00$ (batasan nilai $CR \geq 2$). Jadi, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima, artinya *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. *Servicescape* yang memadai dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap penggunaan jasa Rumah Sakit An-Nisa untuk kemudian menjadi alasan pasien menggunakan jasa rumah sakit kembali serta merekomendasikan kepada masyarakat untuk menggunakan jasa Rumah Sakit An-Nisa.

4.6 Interpretasi Hasil Penelitian

4.6.1 Pengaruh *Service Quality* (X_1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini dinilai secara umum cukup baik. hal ini dapat ditunjukkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Dengan kata lain semakin baik *Service Quality*, semakin meningkatkan Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudha Afriadi (2016) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit – Surabaya. Berdasarkan jawaban 100 (seratus) responden pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu:

1. Keramahan karyawan melayani pasien
2. Proses pelayanan pasien dilakukan dengan cepat
3. Karyawan sangat memperhatikan kepentingan pasien

Selanjutnya, faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan yaitu :

1. Karyawan Rumah Sakit berpenampilan rapih
2. Memberikan informasi yang pasti
3. Suster memberikan pelayanan dengan sigap

4.6.2 Pengaruh *Servicescape* (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini dinilai secara umum dengan baik. Hal ini dapat ditunjukkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil pengujian menunjukkan bahwa *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. *Servicescape* yang memadai dapat meningkatkan Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siwi, dkk (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan bersama-sama terhadap kepuasan pasien Pada Rumah Sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Berdasarkan jawaban 100 (seratus) responden pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu:

1. Tanda atau Petunjuk Layanan Terkait yang disajikan membantu anda dalam menyelesaikan administrasi
2. Papan nama atau petunjuk arah yang disajikan mempermudah dalam menemukan tujuan yang anda cari
3. Warna cat dalam ruangan menarik dan nyaman.

Selanjutnya, faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan yaitu :

1. Fasilitas peralatan memadai dan penataan ruang perawatan rapih serta seimbang dengan luas ruangan

2. Suara dari luar pintu terdengar oleh pasien dan mengganggu istirahat pasien
3. Nyaman dengan aroma dalam ruangan.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* Dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pasien peserta BPJS Kesehatan Rawat Inap Pada Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, dapat diketahui pengaruh dari dua variabel eksogen (independen) tersebut terhadap variabel endogen (dependen). Hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya.

1. Sesuai dengan hasil penelitian *Service Quality* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten. *Service Quality* Merupakan sebuah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan penyedia jasa sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016).
2. Sesuai dengan hasil penelitian *Servicescape* Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten. *Servicescape* merupakan tempat penyedia jasa dan penerima jasa berintraksi (Lupiyoadi, 2014).

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Rumah Sakit An-Nisa

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini dan masukan dari responden, maka peneliti mengajukan beberapa saran untuk Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, Banten, yaitu :

1. Meningkatkan *Service Quality* untuk meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
2. Memperbaiki *Servicescape* seperti meningkatkan fasilitas baik dari peralatan medis maupun pentaan ruang rawat inap untuk meningkatkan kepuasan terhadap pasien untuk kemudian diharapkan pasien menjadi loyal dan dapat merekomendasikan Rumah Sakit An-Nisa kepada masyarakat lain.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbanyak jumlah responden sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat.
2. Disarankan untuk memperbanyak referensi buku dan jurnal dalam melakukan penelitian ini. Bukan hanya jurnal ISSN saja namun dari jurnal lain seperti SNA dan seterusnya.
3. Saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan variabel penelitian, mengurangi kekurangan yang terjadi dan dapat menjelaskan secara menyeluruh penelitiannya seperti meneliti variabel lainnya antara lain : harga, kualitas tenaga medis, fasilitas, dan lain-lain.

Daftar Pustaka

Ghozali, Imam. 2014. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS 23*.

Faeni, Dewi Puspaningtyas dan Siti Purnami Sunardiyaningsih. 2016. *Peran Kepemimpinan Wanita, Social Capital dan Absorp Tivecapacity Terhadap Kinerja Usaha Kecil dan Menengah di DKI Jakarta*. Laporan Penelitian, Fakultas Ekonomi Universitas Budi Luhur.

Kadir. 2015. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisa Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

_____ 2017. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.

Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sugiyono. 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. cetakan ke 4. Bandung: CV. ALFABETA.

_____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.

Syofian, Siregar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011, *tentang BPJS Kesehatan*. 2009. Departemen Kesehatan: Jakarta.

JURNAL

Yudha Afandi 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. Volatar lume 5, Nomor 6 Juni 2016. ISSN 2461-0593

Siwi, Agus S. Supand, Sjendry Loidong 2017. *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Jurnal EMBA. Volume 5, Nomer 2 Juni 2017. ISSN 2303-1174

Rila Rindi Atina 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandaian Kabupaten Sumenep*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Volume 2, Nomer 2 Oktober 2016. e-ISSN 2460-1586