

# Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa

Alisa Tri Nawarini, SE, MBA

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

Email:alisa\_tri\_nawarini@yahoo.co.id

Drs Untung Kumorohadi, MSi

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

## *Abstract*

*The aims of this research is to analyze: 1) the correlation of physical support and contact personnel, 2) the effect of service delivery systems that consist of physical support and contact personnel to hospital consumer trust',*

*This research is a quantitative research. This research is descriptive and verivicative research with descriptive and explanatory survey methods. Type of investigation in this research is causality with time coverage is cross sectional. Sampling method used in this research is multistage sampling by taking four public hospital in Banyumas residence with 100 hospital consumers' as respondents (patients and their family). Data analysis methods used in this research are descriptive analysis and multiple regression analysis.*

*The research results show that: 1) Physical support correlate to contact personnel, 2)physical support affecting consumers' trust, 3) contact personnel affecting consumers' trust,*

**Keywords:** *service delivery systems, physical support, contact personnel, consumers' trust*

## **PENDAHULUAN**

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini dapat sarana bagi pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan.

Berdasarkan temuan Achmad Hardiman (2003), sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum baik. Rumah sakit belum mampu menjamin mutu pelayanan kesehatan, misalnya dokter sering terlambat datang, pasien

harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan, belum menyediakan ruang tunggu yang nyaman, belum ada kontinuitas pelayanan, belum bisa menjamin waktu penyerahan obat serta belum mampu membuat sistem peresapan *on line* lewat komputer. Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien.

Permasalahan yang dihadapi rumah sakit dalam rangka memberikan kepuasan pada pengguna umumnya berkaitan dengan sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel*. *Physical support* adalah berbagai fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan rumah sakit,

sedangkan *contact personnel* adalah tenaga medis, paramedis dan non medis yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pasien dan keluarganya.

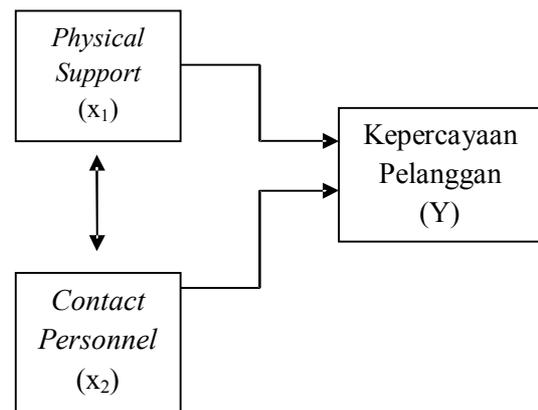
Berdasarkan pengamatan sementara pada rumah sakit rumah sakit umum daerah (RSUD) Banyumas diperoleh informasi bahwa *physical support* yang dimiliki oleh pihak rumah sakit belum baik, seperti segi penataan ruang layanan yang masih kurang teratur, ketidaknyamanan ruang tunggu dan perawatan, tempat parkir yang terbatas, eksterior dan interior yang kurang menarik, kesulitan mendapatkan obat, sarana pendukung (seperti wartel, ATM, toko dan bank) yang terbatas. Demikian juga dengan *contact personnel* dimana masih terlihat petugas yang tidak menyenangkan, kurang ramah, penampilan yang belum rapi dan menarik, prosedur penerimaan yang sulit, informasi yang kurang jelas dan keterlambatan dalam pelayanan karena menunggu Dokter. Hal ini akan membuat masyarakat tidak tertarik berobat ke rumah sakit umum dan memilih alternatif pelayanan kesehatan yang lain seperti rumah sakit khusus, rumah sakit umum di daerah lain, poliklinik, Puskesmas, pengobatan tradisional dan alternatif, yang dipercayai mampu menyembuhkan dan memiliki kualitas lebih baik.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran tersebut dan untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan penelitian berkenaan dengan pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum di wilayah Kabupaten Banyumas agar dapat menjadi suatu keunggulan bersaing bagi rumah sakit negeri dibandingkan dengan rumah sakit swasta maupun alternatif tempat berobat lainnya bagi masyarakat.

Dalam artikel ini akan dibahas dua permasalahan : pertama, bagaimanakah hubungan antara *physical support* dan

*contact personnel* pada rumah sakit umum di wilayah Kabupaten Banyumas. Kedua, bagaimanakah pengaruh sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum di Wilayah Kabupaten Banyumas.

### Kerangka Penelitian



### HIPOTESIS PENELITIAN

- H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara *physical support* dengan *contact personnel* pada rumah sakit umum milik pemerintah di Wilayah Kabupaten Banyumas
- H<sub>2</sub>: *Physical Support* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan
- H<sub>3</sub>: *Contact Personnel* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif verifikatif karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* dan menguji mengenai pengaruhnya terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum milik pemerintah yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey.

## Teknik Pengambilan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit umum milik pemerintah yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas yang berjumlah 4 rumah sakit. Rumah sakit tersebut meliputi: RSUD Banyumas, RSUD Aibarang, RSUP Margono Sukarjo dan RS Geriatri Margono Soekarjo. Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang diambil sampel penelitian sebanyak 100 pelanggan yang didistribusikan secara acak dan dialokasikan secara proporsional pada setiap rumah sakit umum.

## Definisi Operasional Variabel

### 1. *Physical support*

*Physical support* adalah hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan. Indikatornya adalah fasilitas gedung yang tersedia, ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, ketersediaan fasilitas pendukung, kondisi ruang perawatan, kebersihan rumah sakit, eksterior gedung, interior gedung, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi rumah sakit, penerangan rumah sakit, sirkulasi udara, tata letak ruangan, menu makanan yang disediakan.

### 2. *Contact personnel*

*Contact personnel* adalah semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan mempunyai kontak langsung dengan pembeli. Indikatornya adalah penampilan tenaga medis dan non medis saat memberikan pelayanan, kemampuan tenaga medis dan non medis saat memberikan pelayanan, keramahan tenaga medis dan non medis saat memberikan pelayanan, daya tanggap tenaga medis dan non medis saat

memberikan pelayanan, kecepatan tenaga medis dan non medis saat memberikan pelayanan, kemudahan untuk menemui tenaga medis dan non medis, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan petugas, kejelasan informasi yang diberikan petugas.

### 3. Kepercayaan pelanggan

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan pelanggan terhadap integritas dan kehandalan rumah sakit. Indikatornya adalah kepercayaan akan kehandalan rumah sakit, kepercayaan konsumen untuk sembuh jika berobat ke rumah sakit, kepercayaan terhadap kualitas peralatan yang dimiliki rumah sakit, kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit yang diberikan/melakukan sesuai janji yang diberikan.

## METODE ANALISIS DATA

Data hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antara variabel *physical support* dan *contact personnel* serta analisis regresi linear berganda dengan variabel *physical support* dan variabel *contact personnel* sebagai variabel bebasnya dan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit umum di Kabupaten Banyumas sebagai variabel tergantungnya

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang responden yang merupakan konsumen jasa kesehatan dari rumah sakit milik pemerintah di wilayah Kabupaten Banyumas. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ternyata sebagian besar konsumen rumah sakit adalah warga masyarakat yang bermukim di sekitar rumah sakit milik pemerintah dengan kondisi sosial ekonomi yang masih

berada pada tingkat rendah dengan pendapatan rata-rata perbulan tertinggi ada pada kelompok responden dengan pendapatan  $\leq$  Rp 500,000. Hal tersebut dapat dimengerti mengingat keberadaan rumah sakit milik pemerintah sebagai penerima layanan JAMKESMAS yang utama, sehingga rumah sakit milik pemerintah dianggap masyarakat sebagai penyedia jasa kesehatan yang terjangkau bagi semua kalangan.

### Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan metode Product Moment Pearson dan uji realibilitas menggunakan Crobach Alpha's didapatkan hasil bahwa semua nilai  $r$  hitung dan  $\alpha$  instrumen penelitian memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai tabel (0,374). Sehingga seluruh data penelitian dapat dinyatakan telah valid dan reliable.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama diuji dengan cara melihat nilai korelasi antara variabel physical Support dan contact personnel. Dari hasil uji statistik diketahui bahwa besarnya nilai korelasi antara variabel physical Support dan contact personnel adalah sebesar 0,661. Angka korelasi tersebut mempunyai maksud bahwa hubungan antara *physical support* dan *contact personnel* kuat dan searah (karena hasilnya positif). Korelasi antara *physical support* dan *contact personnel* bersifat signifikan karena angka signifikansi penelitian sebesar  $0,00 < 0,05$ , sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama penelitian ini diterima (**H<sub>1</sub> diterima**).

Untuk pengujian hipotesis kedua hingga kelima, dilakukan dengan memandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$

tabel. Hasil dari uji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

Hipotesis	t hitung	t tabel	Simpulan
H <sub>2</sub> : <i>Physical Support</i> berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan	1,692	1,661	H <sub>2</sub> diterima
H <sub>3</sub> : <i>Contact Personnel</i> berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan	5,833	1,661	H <sub>3</sub> diterima

## ANALISIS HASIL PENELITIAN

### Pengaruh *Physical Support* Pada *Contact Personnel*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical support* berpengaruh pada *contact personnel*. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan fisik yang terdapat di rumah sakit seperti lokasi rumah sakit, peralatan yang dimiliki, peralatan pelayanan pengguna, ketersediaan obat dan fasilitas penunjang (parkir, ruang tunggu) berdampak bagi terciptanya kemudahan dalam melakukan kontak personal antara anggota organisasi (administrasi, perawat, dokter, apoteker) dengan pihak pengguna layanan rumah sakit (masyarakat). Ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai akan mendorong anggota organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pada pengguna rumah sakit. Sarana fisik penting dalam mendukung proses pelayanan prima pada rumah sakit.

Sebagai *high contact service, personnel* pada rumah sakit merupakan sentral dari penyampaian jasa. Sesuai dengan pendapat Lovelock dan Wright (2002) bahwa "*in high-contact services, service personnel are central to service delivery.*" Lebih lanjut Lovelock dan Wright (2002) menyatakan bahwa, "*in the eyes of their customers, service personnel may also be seen as an integral part of the service experience.*" Temuan ini selaras dengan beberapa

temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Lita (2003); Setiorini (2010); Rahab (2011) yang melaporkan bahwa ada korelasi positif *physical support* dengan *contact personel*.

### ***Physical Support* Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical support* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit di wilayah Kabupaten Banyumas. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan fisik berupa: fasilitas gedung yang tersedi, ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, ketersediaan fasilitas pendukung, kondisi ruang perawatan, kebersihan rumah sakit, eksterior gedung, interior gedung, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi rumah sakit, penerangan rumah sakit, sirkulasi udara, tata letak ruangan, menu makanan yang disediakan untuk pasien berpengaruh pada kepercayaan pengguna pada rumah sakit. Ketersediaan sarana pendukung yang dimiliki oleh rumah sakit berperan penting dalam mendorong minat pengguna untuk menggunakan kembali rumah sakit tersebut dimasa yang akan datang.

Temuan ini selaras dengan temuan Shamdasani dan Balakrishnan (2000) dalam penelitiannya menemukan bahwa *contact personel*, *physical environment*, *customer environment* berpengaruh terhadap kepuasan, *trust* (kepercayaan), dan loyalitas. Taylor dan Baker (1997) juga menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit mempengaruhi intensi untuk menggunakan jasa rumah sakit pada masa yang akan datang. Kepuasan pelanggan mempengaruhi kepercayaan dan kepercayaan mempengaruhi komitmen pelanggan (Bloemer et.al, 2002). Komitmen pelanggan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap intensi pembelian, intensitas harga dan *word of*

*mouth (WOM)*. Menurut hasil penelitian Gaunaris dan Venetis (2002:636) bahwa pengembangan kepercayaan pada diri konsumen berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan dan keberhasilan untuk menggaet konsumen. Menurut Ravald dan Gronroos (1996) bahwa nilai yang dirasakan konsumen dapat membangun hubungan dengan konsumen, kredibilitas perusahaan, kepercayaan dan loyalitas konsumen.

### **Pengaruh *Contact Personnel* Pada Kepercayaan Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *contact personel* berpengaruh pada kepercayaan pelanggan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit dipengaruhi oleh hasil evaluasi yang dilakukan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap mereka. Dimensi yang menjadi bahan evaluasi pelanggan tersebut antara lain adalah penampilan, kemampuan meyakinkan pasien, keramahan, ketanggapan, kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan, tingkat ketepatan waktu pelayanan serta kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hasil interaksi dengan *contact personel* rumah sakit akan menghasilkan suatu evaluasi dalam diri pasien sebagai konsumen rumah sakit sehingga kemudian juga akan berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dimiliki pelanggan terhadap rumah sakit. Lita (2003) menemukan bahwa *contact personal* berpengaruh pada kepercayaan pengguna rumah sakit di wilayah Sumatra barat. Hal serupa dilaporkan oleh Setiorini (2010) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara *contact personal*

dengan kepercayaan pengguna rumah sakit di Situbondo, Jawa Timur.

Kepercayaan pelanggan erat kaitannya dengan loyalitas. Loyalitas yang tinggi dari pelanggan selanjutnya akan memberikan *riffle effect* yang lebih besar bagi rumah sakit dengan adanya *Word of Mouth Marketing* yang dilakukan oleh pelanggan rumah sakit terhadap calon konsumen rumah sakit yang baru. *Word of Mouth Marketing* yang dilakukan oleh pelanggan merupakan cara yang efektif dan sekaligus ekonomis bagi pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan jumlah konsumen di masa datang. Komitmen pelanggan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap intensi pembelian, intensitas harga dan *word of mouth (WOM)*. Menurut hasil penelitian Gaunaris dan Venetis (2002:636) bahwa pengembangan kepercayaan pada diri konsumen berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan dan keberhasilan untuk menggaet konsumen. Menurut Ravald dan Gronroos (1996) bahwa nilai yang dirasakan konsumen dapat membangun hubungan dengan konsumen, kredibilitas perusahaan, kepercayaan dan loyalitas konsumen.

## SIMPULAN DAN IMPLIKASI

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dari hasil penelitian yang telah dilakukan akan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Physical support* yaitu kelayakan fasilitas gedung, ketersediaan peralatan, kenyamanan, keamanan, kondisi ruangan, kebersihan, eksterior, interior, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi, sirkulasi udara, makanan yang disediakan dan tata letak ruangan rumah sakit dinilai lebih tinggi daripada ketersediaan tempat parkir dan fasilitas pendukung. *Contact personnel* yaitu penampilan, kemampuan, daya tanggap, kecepatan, ketepatan dan prosedur pelayanan yang diberikan

petugas pada rumah sakit dinilai lebih tinggi daripada keramahan, kemudahan menemui dan memperoleh informasi dari petugas.

- b. Terdapat hubungan antara *physical support* dengan *contact personnel* pada rumah sakit umum di Kabupaten Banyumas. Temuan ini menunjukkan bahwa *physical support* memerlukan dukungan *contact personnel* dalam melayani pelanggan, sedangkan di sisi lain *contact personnel* akan mampu bekerja dengan baik melayani pelanggan, apabila didukung oleh *physical support* yang memadai.
- c. Secara parsial, (1) *physical support* berpengaruh pada *contact personel*. (2) *physical support* berpengaruh pada kepercayaan pelanggan, (3) *contact personel* berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem penyampain jasa berupa *physical support* dan *contact personel* efektif meningkatkan kepercayaan pelanggan
- d. Temuan penelitian ini didukung teori yang ada dan dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu manajemen pemasaran, melalui pendekatan dan metode-metode yang digunakan, terutama pengaruh sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Banyumas.

### Implikasi

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Pihak rumah sakit untuk lebih memperhatikan sistem penyampaian yang meliputi *physical support* dan *contact personel*, terutama fasilitas parkir, ketersediaan fasilitas pendukung, keramahan paramedis, kemudahan menemui tenaga medis dan kemudahan memperoleh informasi dari petugas,

2. Pihak rumah sakit untuk lebih memperhatikan adanya hubungan antara *physical support* dan *contact personnel* serta lebih berorientasi pelanggan, dengan menekankan kepada semua petugas bahwa rumah sakit tak bisa hidup tanpa adanya pelanggan dengan cara, (1) tenaga medis (dokter) yang mendahulukan kepentingan pasien dan pihak rumah sakit terutama rumah sakit swasta meninjau kembali kerjasama dengan dokter spesialis tidak tetapnya, sehingga waktu pemeriksaan tepat waktu, (2) petugas medis, non medis dan paramedis harus melayani pasien dengan ramah, cepat dan tanggap, seperti mengucapkan salam dan senyum jika bertemu pelanggan, tanggap dan cepat jika pelanggan membutuhkannya, (3) menyediakan sistem pendidikan dan pelatihan untuk petugas medis, paramedis dan non medis untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pelanggan dan penggunaan peralatan medis dan non medis di rumah sakit, sehingga petugas bisa dengan cepat melayani pelanggan, dan (4) pihak rumah sakit diharapkan meningkatkan, melengkapi, memelihara dan merenovasi fasilitas fisik yang dimiliki rumah sakit seperti fasilitas pendukung, batas dan area parkir, kebersihan dan taman.
3. Pihak rumah sakit diharapkan meningkatkan sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* karena hal tersebut akan terus menerus mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Pihak rumah sakit diharapkan mempunyai sistem *complain* dengan menerima masukan dari pelanggan dengan cara: (1) menyediakan kotak saran atau unit yang menangani keluhan pelanggan, sehingga bisa mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dihadapi pelanggan dan berusaha mencari

solusinya, (2) melakukan survey kebutuhan dan preferensi untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan, dan dijadikan bahan masukan untuk merancang program pemasaran terutama sistem penyampaian jasa.

4. Penelitian yang dilakukan pada rumah sakit umum di Kabupaten Banyumas masih terbatas pada variabel sistem penyampaian jasa, dan kepercayaan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti sistem operasi jasa, pengalaman pelanggan dan melanjutkan dengan melihat pengaruh terhadap komitmen pelanggan, intensi untuk kembali dan intensi untuk merekomendasikan.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan perhitungan R square penelitian dari diperoleh hasil bahwa *physical support* dan *contact personnel* secara gabungan hanya mampu mempengaruhi kepercayaan pelanggan rumah sakit di wilayah Kabupaten Banyumas sebesar 18,3% saja, sedangkan tingkat kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi tersebut sebesar 81,7%. Dengan demikian, penelitian ini belum mampu mengungkap sepenuhnya variabel-variabel lain yang mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan di mata pelinggannya. Penelitian dimasa yang akan dimungkinkan untuk memasukkan variabel lain seperti: kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi hubungan antara sistem penyampain jasa dengan tingkat kepercayaan pelanggan rumah sakit.. Variabel pendapatan dimungkinkan berpengaruh pada persepsi pengguna RS mengenai sistem penyampaian jasa rumah sakit Perlu adanya pengujian terhadap perbedaan pendapatan pengguna rumah sakit sebagai variabel moderasi hubungan antara sistem penyampaian jasa dengan tingkat kepercayaan pelanggan maupun pada kepercayaan pelanggan rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hardiman, (2003), *Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing, Melalui*  
<http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455383.html>- 4k. [4/21/04].
- Andreassen, Tor Wallin and Bodil Lindestad (1998), "The Impact of Corporate Image on Quality, customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying degrees of Service Expertise", *International Journal of Service Industry Management* vol.9 No.1: 7-23.
- Assael, Henry, (1992), *Consumer Behavior and Marketing Action*, Boston: PWS- KENT Publishing Company: 194-221.
- Balthasar Elu, (2004), *Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Indonesia No.06/TH.XXXIII Juni 2004: 35-40.
- Belanger, Charles, Joan Mount and Mathew Wilson, (2002), *Institutional Image and Retention. Tertiary Education and Management* 8: 217-230.
- Best, Rogers, (2000), *Market Based Management. Strategies for Growing, Customer Value and Profitability*, Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall: 205-230.
- Bologlu, Seyhmus, (2002), "Dimensions of Customer Loyalty-Separating Friends from Well Wishers Cornell Hotel and Restaurant", *Administration Quarterly*, Cornell University.
- Boy S.Sabarguna, (2004), *Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21.
- Buchari Alma, (2005), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta: 370-385.
- Caruana, Albert, (1998), "The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment among Retail Bank Managers", *International Journal of Bank Marketing* 16/3: 108-116.
- Cooper, Philip D, (1994), *Health Care Marketing: A Foundation For Managed Quality*, Gaithersburg, Maryland: Aspen Publisher, Inc.: 1-331.
- Darmanto Djojodibroto, (1997), *Kiat Mengelola Rumah Sakit*, Jakarta. Penerbit Hipokrates:131-137.
- Goncalves, Karen P, (1998), *Service Marketing A Strategi Approach*, Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall: 1-80.
- Gudmundson, Cristine, (2002), *Internal Marketing: A Way of Improving Service Quality*, Sweden: Ostersund: 6-12.
- Hanif Mauludin. M, (tanpa tahun), *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Penderita Rawat Inap Rumah Sakit)*, Melalui <http://www.directessays.com/veewpaper/html.18k>. [4/21/04].
- Hawkins, Del I, Roger J Best and Kenneth A Coney, (2004), *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, New York: Mc Graw Hill Companies, Inc.: 625-651.
- Heskett, James L, Earl Sasser Jr and Leonard A Schlesinger, (1997), *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty*,

- Satisfaction, and Value*, New York: The Free Press, Simon & Schuster: 9- 19.
- Hutton, James D and Lynne Richardson, (1995), "Healthscapes: The Role of Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality assessments, and Behaviors", *Health Care Management Review* 20: 48-60.
- Kotler, Philip, (2003), *Marketing Management*, Engelwood Cliffs: Prentice Hall International Inc. A Division of Simoon and Scuster: 64-451.
- Kurt, David L and Kenneth, Clow, (1998), *Service Marketing*, Singapore, John Wiley & Sons, Inc.: 24-30.
- Leblanc, Gaston and Nha Nguyen, (1996), "Cues Used by Cutomers Evaluating Corporote Image in Service Firms: An Empirical study in Financial Institutions", *Coorporate Communication: An International Journal* 2: 30- 38.
- Lim, Cheng Puay and Nelson K.H.Tang, (2000), "A Study of Patients Expectation and Satisfaction in Singapore Hospital International", *Journal of Health Care Quality Assurance* 13 No.7: 290-299.
- Lovelock, Christoper, (2001), *Service Marketing, People, Technology, Strategy*, USA: Prentice Hall Internasional. Inc.: 54-80.
- Nguyen,, Nha and Gaston Leblanc, (2002), "Contact Personnel, Physical Environment and Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients", *International Journal of Service Industry Management* 13: 242-262.
- Rahab, (2011), "Peran Dukungan Fisik dan Kontak Personal Pada Peningkatan Citra Rumah Sakit Milik Pemerintah", *Proceeding Seminar Akademik Manajemen dan Bisnis*, Universitas Muhamadiyah Surakarta, 28 Mei 2011.
- Riordan, Christine, Robert.D.Gatewood and Jodi Barnes Bill, (1997), "Corporote Image: Employee Reaction and Implications for Managing Corporate Social Performance",. *Journal of Business Ethics* 16: 401-412.
- Sarwono Jonathan, (2007), *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Shamdasani, Prem N and Audrey Balakrishnan, (2000), "Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Services", *Asia Pacific Journal of Management* 17: 399-22.
- Snook, I Donald, (1992), *Hospitals, What They Are and How They Work*, Gaithersburg, Maryland: An Aspen Publishers, Inc.: 65-89.
- Taylor, Thomas L. and Steven A. Baker, (1997), "Patient Satisfaction and Service Quality in the Formation of Customers' Future Purchase Intentions in Competitive Health Service Setting", *Health Marketing Quarterly* 15: 1-15.
- Taylor, Stephen A, (2001), "Assessing the Use of Regression Analysis in Examining Service Recovery in the Insurance Industry Relating Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Trust", *Journal of Insurance Issues* 24:30- 57.
- Tjandra Yoga Aditama, (2003),

*Manajemen Administrasi Rumah  
Sakit*, Jakarta: Universitas  
Indonesia: 169-241.

(2000). *Service Marketing*,  
Singapore, Mc Graw-Hill  
Companies Inc.: 3-287.

Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner,