



DOI: <https://doi.org/10.38035/jgia.v2i4>

Received: 04 Oktober 2024, Revised: 12 Oktober 2024, Publish: 11 November 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah

Afrilya Christy Sitepu<sup>1</sup>, Feby Febrian<sup>2</sup>, Agus Mulyana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [febunwim@gmail.com](mailto:febunwim@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [obelix9008@gmail.com](mailto:obelix9008@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [amulagasmulyana@gmail.com](mailto:amulagasmulyana@gmail.com)

Corresponding Author: [obelix9008@gmail.com](mailto:obelix9008@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstract:** *The variables in this research are the independent variables: Service quality and Communication quality and Patient Satisfaction as the dependent variable. The theory used for this research is theory from the Service Quality Theory by Hardiyansyah (2018: 78) consisting of Responsiveness (responsiveness), Reliability (reliability), Assurance (guarantee), Emphaty (attention), Tangibles (physical ability). Communication Quality by Wibowo (2018: 171) consists of Ease of obtaining information, Communication intensity, Communication effectiveness, Level of message understanding, Change in attitude, Communication as interaction, Communication as transaction. According to Irawan (2017:37), patient satisfaction consists of product quality, price, service quality, satisfaction with service quality, emotional factors, people will feel satisfied (proud), cost and convenience. The research method used is descriptive verification with a quantitative approach. Understanding the descriptive method to answer the first to thirdproblem formulations, namely how to provide service, communication and patient satisfaction at the Kartika 23 Klaten Clinic, Central Java Province. The population in this study was 52 Patient at the Kartika 23 Klaten Clinic. The sampling technique used was incidental sampling technique, with a total sample of 52 respondents. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires, observation and interviews. The results of the influence of service quality and communication quality on patient satisfaction at the Kartika 23 Klaten Clinic, Central Java Province is 70.2% which can be categorized as having a fairly strong influence, and the remaining 29.8% is influenced by other variables not included in this study.*

**Keyword:** *Service Quality, Communication Quality, Satisfaction*

**Abstrak:** Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kualitas Komunikasi sebagai variabel bebas dan Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat. Teori yang dipakai untuk penelitian ini adalah teori dari Teori Kualitas Pelayana oleh Hardiyansyah (2018: 78) terdiri dari Responsivness (dayatanggap). Reliability

(kehandalan), Assurance (jaminan), Emphaty (perhatian), Tangibles (kemampuan fisik). Kualitas Komunikasi oleh Wibowo (2018: 171) terdiri dari Kemudahan dalam memperoleh informasi, Intensitas komunikasi, Efektivitas komunikasi, Tingkat pemahaman pesan, Perubahan sikap, Komunikasi sebagai interaksi, Komunikasi sebagai transaksi. Kepuasan Pasien Menurut Irawan (2017:37) terdiri dari Kualitas produk, Harga, Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan, Emotional factor, Masyarakat akan merasa puas (bangga), Biaya dan kemudahan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengertian dari metode deskriptif untuk menjawab rumusan masalah yang pertama hingga ketiga, yaitu bagaimana Pelayanan, Komunikasi dan Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Klinik Kartika 23 Klaten sebanyak 52 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah tehnik sampling insidental, dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket, observasi dan wawancara. Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah adalah sebesar 70,2% yang dapat dikategorikan mempunyai pengaruh yang cukup kuat, dan sisanya adalah 29,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, Kepuasan

---

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi secara optimal. Tanpa didukung dengan kesehatan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi dengan optimal.

Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Klinik dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Klinik.

Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasiensenelama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukansebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja pegawai itu sendiri. Dimensi kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Selain itu, kepercayaan pasien terhadap Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf dan karyawan klinik. Kualitas pelayanan yang baik adalah memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, dengan menggunakan persepsi pasien sebagai penerima pelayanan. Hal ini dimulai sejak dari pertama kali pasien datang, hingga meninggalkan klinik. Pelayanan ini pun harus memiliki standar operasional didasarkan pada 4 prinsip Service Quality, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Untuk memenuhi 4 prinsip diatas, maka kemampuan berkomunikasi dari profesi petugas perawat menjadi hal utama yang harus dipenuhi. Para perawat, tidak hanya diharuskan memiliki kemampuan medis, tetapi juga memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang efektif dan mudah dipahami oleh pasien. Mulyana dalam tulisannya Urgensi Komunikasi Kesehatan Indonesia, menekankan bahwa salah satu bentuk upaya peningkatan pelayanan profesional medis yaitu dengan meningkatkan ketrampilan komunikasi mereka dan memahamifaktor-faktor sosial budaya yang mempengaruhi komunikasi mereka dengan pasien.

Dalam menjalankan komunikasi yang efektif sebagai salah satu sistem pelayanan rumah sakit, diperlukan adanya strategi perencanaan untuk memanfaatkan sumber daya manusia agar dapat efisien dan efektif. Strategi adalah langkah-langkah jangka panjang yang direncanakan, meliputi arah dan ruang lingkup sebuah organisasi atau suatu lembaga demi mencapai keuntungan melalui konfigurasi sumber daya, demi memenuhi kebutuhan pasar atau kepentingan organisasi. Dalam hal ini, konfigurasi yang dimaksud adalah konfigurasi antara kemampuan medik seorang perawat dengan kemampuan komunikasinya.

Kemampuan komunikasi yang harus dimiliki dititik beratkan pada penyampaian pesan terhadap pasien. Pesan tersebut dapat berupa informasi, himbauan, keterangan, ajakan, bahkan provokasi dan hasutan. Dari pesan inilah, proses komunikasi dimulai antara pemberi pesan dan penerima pesan. Komunikasi merupakan proses memilih, menyortir, dan mengirimkan simbol-simbol agar membantu penerima pesan dalam memberikan respon atau memaknai hal yang sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pemberi pesan. Komunikasi juga merupakan suatu proses seseorang menyampaikan suatu rangsangan, baik dalam bentuk verbal dan juga nonverbal, untuk mengubah perilaku komunikannya.

Dari uraian diatas, maka komunikasi dalam lingkup kesehatan adalah proses menyampaikan pesan kepada pasien, baik secara verbal maupun nonverbal, dengan harapan munculnya efek dari penerima pesan, seperti motivasi, tanggapan balik, mengeluarkan pendapat, mengubah sikap dan perilaku, baik secara langsung ataupun tidak langsung, dimana efek yang dihasilkan tergantung pada isi pesan dan cara menyampaikan pesan serta suasana dimana komunikasi tersebut terjadi. Keberhasilan dalam proses komunikasi pun akan terwujud ketika tidak terdapat kesenjangan pemahaman antara komunikatordengan pasien.

Masalah utama sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum. Dalam penelitian ini pelayanan kesehatan pasien terkait dengan kualitas pelayanan dokter, biaya pengobatan dan produk obat-obatan. Klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen

## **METODE**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. dengan mencari data yang dikumpulkan selama penelitian secara

sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat- sifat dari obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan dan pengaruh antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori- teori dan literatur-literatur yang berhubungan dengan komunikasi internal dan kepuasan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data internal dan eksternal. Data internal yaitu data yang menggambarkan keadaan atau kegiatan organisasi, misalnya data internal meliputi data tentang Kualitas pelayanan dan Kualitas Komunikasi Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah dan data eksternal yaitu data dan informasi tentang kepuasan pasien yang berobat Di Klinik Kartika 23Klaten Provinsi Jawa Tengah.

Populasi dalam peneliatian ini sebesar 100, maka peneliti mengambil 52 orang pasien d Klinik Kartika 23 Klaten untuk dijadikan sebagai sampel/Responden. untuk meneliti pengaruh di antara variabel penelitian terhadap Kepuasan Pasien, data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yaitu dengan Analisis Jalur (Path Analysis)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

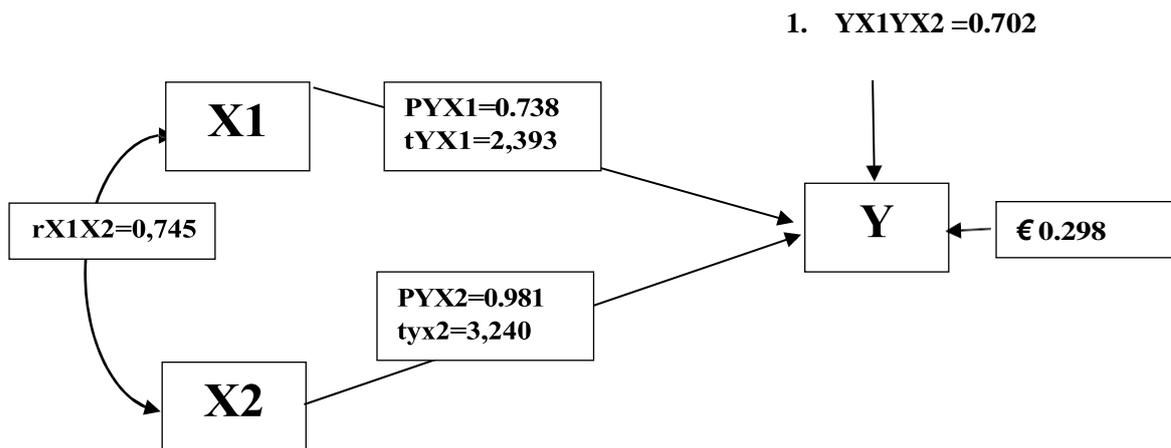
Untuk mengungkap pengaruh sebuah variabel atau seperangkat variable terhadap variabel lain, dapat digunakan Analisis Jalur (Path Analysis). Pada analisis jalur ini besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik langsung maupun tidak langsung dapat diketahui. Sebelum mengambil keputusan mengenai besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis, baik pengujian secara keseluruhan ataupun secara individual.

Tabel 1. Pengaruh Variabel X1 dan X2 ke Y dan Pengaruh Diluar Variabel X1 dan X2

<b>Interpretasi Analisis Jalur</b>		
<b>Keterangan</b>	<b>Pengaruh</b>	<b>%</b>
Pengaruh X1, X2 ke Y	0.702	70.2
Pengaruh Diluar X1, X2	0.298	29.8
Jumlah		100

Sumber : hasil output SPSS 26

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi tidak berhubungan secara nyata Terhadap Kepuasan Pasien Lingkungan Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi JawaTengah, yakni sebesar 70.2%, sedangkan sisanya sebesar 29.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis yaitu Kelengkapan obat , Lokasi dan Jenis pelayanan. Namun apabila dilihat secara parsial Kualitas Pelayanan dominanmempengaruhi Kualitas Komunikasi daripada Kepuasan Pasien, dari hasil pengujian hipotesis tersebut dapat digambarkan diagram hubungan kausalvariabel X1, X2 terhadap Y sebagai berikut



**Gambar 1.**  
Diagram Kausal antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Komunikasi (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas Pelayanan dominan mempengaruhi Kepuasan Pasien dengan koefisien jalur sebesar 0.738 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 2,393 dengan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha(0,05) = 1.96$ , daripada lingkungan kerja sebesar 0.981 dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,240 dengan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha(0,05) = 1.96$ , serta kedua variabel tersebut terbukti mempengaruhi kinerja pegawai.

Tabel 2. Pengujian Koefisien Jalur secara Parsial

Simbol Koefisien Jalur		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Kesimpulan
PYX1	0.738	2.393	1.96	Ho tolak Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien
PYX2	0.981	3.240	1.96	Ho tolak Terdapat pengaruh Kualitas Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Sumber : hasil perhitungan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat terungkap bahwa Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Lingkungan Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah baik secara langsung maupun tidak langsung

Tabel 3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Kualitas Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X1	Pengaruh langsung ke Y	0.2939	29,39
	Pengaruh tidak langsung melalui X2 ke Y	0.3240	32,40
Jumlah		0.6179	61,79

Sumber : Hasil Pengolahan data

Pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23

Klaten Provinsi Jawa Tengah. Pengaruh variabel Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien (H2) Variabel Kualitas Komunikasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kianerja Pegawai Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah

Tabel 4. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X2	Pengaruh langsung ke Y	3,240	32,40
	Pengaruh tidak langsung melalui X1 ke Y	2,939	29,39
Jumlah		6,179	61,79

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari tabel dapat terlihat bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara langsung sebesar 3240 x100 dengan koefisien  $t_{hitung}$  sebesar 32,40%, sedangkan untuk nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha (0,05) = 1.96$ , karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , serta tidak langsung melalui variabel Kualitas Pelayanan sebesar 29.39%. Sedangkan kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara keseluruhan mencapai 32,40%, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan signifikan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien, bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkanKepuasan Pasien, perlu adanya perbaikan faktor Kualitas Pelayanan, karena faktor Kualitas Pelayanan terkait erat dengan peningkatan Kepuasan Pasien. Koefisien jalur menunjukkan nilai positif dan signifikan, artinya dimana semakin baik Kualitas Pelayanan yang terbentuk akan mengakibatkan meningkatkannya Kepuasan Pasien.

Tabel 5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X2	Pengaruh langsung ke Y	1836	18,36
	Pengaruh tidak langsung melalui X2 ke Y	0,418	4,18
<b>Jumlah</b>		2,254	22.54

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS 2

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara langsung sebesar 18.36% dengan koefisien  $t_{hitung}$  sebesar 0,418, sedangkan untuk nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha(0,05) = 1.96$ , karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , serta tidak langsung melalui variabel Kualitas Komunikasi sebesar 4,18%. Sedangkan kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien secara keseluruhan mencapai 29.39%, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan signifikan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien, bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pasien, perlu adanya perbaikan faktor Kualitas Pelayanan, karena faktor Kualitas Pelayanan terkait erat dengan peningkatan Kepuasan Pasien. Koefisien jalur

menunjukkan nilai positif dan signifikan, artinya dimana semakin baik Kualitas Pelayanan yang emban, maka Ke.puasan Pasien akan meningkat

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisa pengolahan data angket mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengolahan data angket dari 52 responden terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah, diperoleh nilai rata-rata sebesar 71%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Motivasi Kerja berada pada kriterium “baik”.
2. Hasil pengolahan data angket dari 52 responden terhadap Kualitas Komunikasi Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah, diperoleh nilai rata-rata sebesar 72%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Kualitas Komunikasi berada pada kriterium “baik”.
3. Hasil pengolahan data angket dari 52 responden terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah, diperoleh nilai rata-rata sebesar 73%. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan responden terhadap Kualitas Komunikasi berada pada kriterium “baik”.
4. Perhitungan korelasi menunjukkan ada pengaruh yang besar dari Motivasi Kerja dan Kualitas Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai, hasil analisis determinasi diperoleh nilai sebesar 70,2%, dalam arti nilai rata-rata Kualitas Pelayanan dan Kualitas Komunikasi 70,2% ditentukan oleh faktor Kepuasan Pasien dan sisanya sebesar 29,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Uji koefisien korelasi diperoleh hasil thitung lebih besar dari ttabel artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Kartika 23 Klaten Provinsi Jawa Tengah, Dengan demikian kesimpulan tersebut di atas telah menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini. nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,702 hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 70,2% sisanya 29,8% penjelasannya adalah variabel yang mempengaruhi akan tetapi tidak di uji

## REFERENSI

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2019. “Problems and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* Vol.
- Akdon, Riduwan. (2017). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Allen, L. A., Atmosudirjo, P., Beisline, J. R., Fayol, H., Gullich, L., Newman,
- Anggraini, S. 2017. Kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan gizi pasien diet diabetes militus. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal manajemen daya saing*. Vol 19, No
- Anis Wahyuningsih, (2017). *Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada RSUD Kanupateri Karanganyar. (SKRIPSI)*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, Drs. Msi. 2018, *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta, Jakarta,
- Cangara, H. (2014). *PERENCANAAN & STRATEGI KOMUNIKASI*
- Cooper, Donald R., Pamela S Schindler 2017, *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York: McGraw Hill.
- Dessler, Gary. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks
- Devito, Joseph A, 2018. *Komunikasi Antarmanusia. Kuliah Dasar*, Edisi Lima. Jakarta: Professional Books.
- Edwin B. Flippo 2018, *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi.

- Effendy, Onong Uchjana. 2018. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fauzi & Rita Irviani. (2018). Pengantar Manajemen. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Hafizurrachman, 2017, Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional
- Handono Mardiyanto., 2018., Intisari Manajemen Keuangan, Teori, Soal dan Jawaban. Grasindo, Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Haryani. (2019). Komunikasi Organisasi. PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu, 2018, Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktifitas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan (2017) 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. Principle Of Marketing. 15e Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip dan intani, 2018. Marketing Management, Cetakan KeTigaBelas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2019). "Services Marketing", Fifth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, R. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. 1(1), 9–25.
- Moenir. 2019, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara,
- Mulyana, Deddy. 2018. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Pohan. 2018. "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Pratolo, Suryo dan Bambang Jatmiko. 2017. Akuntansi Manajemen Pemerintah Daerah. LP3M: Yogyakarta.
- R. Terry, George dan Leslie W. Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)
- Robbins, A., S. P., & Judge, T. (2019). Perilaku Organisasi Edisi ke-12. Salemba Empat.
- Ruslan, Rosady. 2018. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Supardi (2018). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. PT Remaja Rosdakarya.
- Supriyatmini, Tuti. 2019. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal
- Syamsuddin., 2016., Manajemen Keuangan Perusahaan, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019, Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta, Wahyuningsih, Anis. 2002. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer. Jakarta.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2010, Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang No.29 Tahun 2004, Tentang Praktik Kedokteran
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004, Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- W. H., ... & Urwick, L. F. DASAR-DASAR MANAJEMEN.
- Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang
- Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Edisi ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada.