

PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FORENSIK TERHADAP *BRAND IMAGE* RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR

Ardianti¹, Tri Wahyudi², Mangindara³, Darmawati Junus⁴, Mohammad Ardani Samad⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, Indonesia

Email: anthianwar@yahoo.com¹, twahyudi782@gmail.com², mangindaraakk@gmail.com³,
darmawatiyunus@gmail.com⁴, ardani.samad@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2082 dengan Jumlah sampel sebanyak 121 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan menggunakan analisis data regresi linear berganda. tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan forensik terhadap *brand image* rumah sakit di bhayangkara makassar. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dan membagikan kuesioner kepada responden, kemudian pengolahan data dilakukan secara komputerisasi dengan program *SPSS Versi 20* dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Hasil perhitungan menggunakan analisis uji F secara simultan diperoleh nilai probabilitas (sig) sebesar 0,0001; karena nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan “kualitas pelayanan forensik secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh terhadap *brand image* rumah sakit bhayangkara makassar. Disarankan kepada Pihak pelayanan forensik RS Bhayangkara Makassar hendaknya mengajukan anggaran kepada karumkit untuk memperbaiki tampilan gedung pelayanan forensik. Pihak pelayanan forensik RS Bhayangkara Makassar hendaknya mengajukan anggaran kepada karumkit untuk memperbaiki tampilan gedung pelayanan forensik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Forensik, *Brand Image*.

ABSTRACT

This research design uses quantitative analysis with cross sectional study approach. The population in this study was 2082 with a total sample 121 respondents, the sampling technique used accidental sampling technique, using multiple linear regression. the purposes of research is to determine the effect of the quality of forensic service on the brand image of Bhayangkara Makassar hospital. data in this study were obtained through direct interviews and distributing questionnaires to respondents, data processing was done computerized with SPSS Version 20 and the results were presented in tabulation and narratives. The results of calculation using the analysis of the F simultan test obtained a probability value (sig) of 0.0001; because the probability value is smaller than 0.05 so it can be stated "the quality of forensic service simultan (together) has an influence on the brand image of Bhayangkara Makassar Hospital. Recommendation to the forensic service of Bhayangkara Makassar Hospital they should submit a budget to head of the hospital to improve the appearance of the forensic service building. The forensic service of Bhayangkara Makassar Hospital should submit a budget to head of the hospital to improve the appearance of the forensic service building.

Keywords: Service Quality, Forensic, Brand Image.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Bhayangkara memiliki pelayanan forensik yang merupakan pelayanan yang tidak dimiliki semua Rumah Sakit di Makassar. Pelayanan forensik umumnya dikenal sebagai pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum pidana tetapi pelayanan forensik merupakan bagian dari sistem kesehatan meskipun tujuan penegakan hukum. Pelayanan forensik merupakan pelayanan yang menjadi *icon* di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar maka Pelayanan forensik yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit Bhayangkara Makassar karena dapat mempengaruhi citra merek (*Brand Image*) dari Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik.

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan forensik terhadap *brand image* di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study* untuk mengukur beberapa variabel dalam satu saat sekaligus atau jenis penelitian dengan dataset yang ekstensif untuk melihat pengaruh antar variabel.

Desain Penelitian : Rancangan penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu data hasil pengukurannya menggunakan skoring atau angka.

Sumber Data : Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti secara langsung. Dengan menggunakan alat bantu kuesioner dan wawancara langsung dengan responden. dan Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain atau data yang didapatkan dari Rumah Sakit Bhayangkara Makassar di bagian pelayanan forensik, jurnal, dan buku

Teknik dan Instrumen : Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui alat bantu kuesioner dan wawancara langsung dengan responden. untuk mengukur variabel kualitas

pelayanan forensik terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar menggunakan skala *Likert*.

Pengumpulan data :

Analisis Data : Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden

b. Analisis bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mencari pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, sebelum dilakukan uji tersebut dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi: Uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji regresi linear berganda, Hasil Uji Hipotesis terbagi 2 yaitu Uji T parsial dan Uji F simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini hanya berisi hasil penelitian, sebutkan data secara jelas dan tepat. Jangan menyatakan referensi, atau mendiskusikan hasilnya. Jangan mengulangi rincian metode dalam bagian ini, yang telah disebutkan dalam bagian metode. Jangan gunakan terlalu banyak tabel dan grafik jika dapat dijelaskan secara singkat dalam teks utama. Sarana dalam tabel dan grafik harus diberikan standar deviasi. Batasi penggunaan foto. Gambar dan tabel harus diberi nomor secara berurutan. Setiap angka dan tabel harus dikutip pada teks. Tambahkan skala pengukuran pada foto jika diperlukan, panah harus diberikan untuk menunjuk benda-benda tertentu. (9 pt Spasi 1)

Tabel 1
Karakteristik responden

Kategori Umur	n	%
Remaja Akhir (17-25 tahun)	51	42,1
Dewasa Awal (26-35 tahun)	49	40,5
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	21	17,4
Total	121	100

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	56	46,3
Perempuan	65	53,7
Total	121	100

Pendidikan	n	%
SD	1	0,8
SMP	33	27,3
SMA	75	62
D3	6	5
S1	6	5
Total	121	100

Pekerjaan	n	%
Buruh Harian	25	20,7
IRT	41	33,9
Karyawan Swasta	8	6,6
Petani	2	1,7
PNS	3	2,5
Polisi	4	3,3
Satpam	1	0,8
Tidak Bekerja	26	21,5
Wiraswasta	11	9,1

Pelayanana yang didapatkan	N	%
<i>Visum et Repertum</i>	117	96,7
Otopsi	4	3,3
Total	121	100

Tabel 2
Hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardize d Residual
N	121

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,61348161
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,064
	Negative	-,099
Kolmogorov-Smirnov Z		1,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,190

Berdasarkan hasil analisis *one sample kolmogorov – smirnov test* menghasilkan *asymptotic significance* $> 0,05$. Hasil dari perhitungan spss sebesar $0,190 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Tab 3
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
x1	,880	1,136
x2	,689	1,452
x3	,787	1,271
x4	,891	1,123
x5	,945	1,058
x6	,708	1,413

Dalam pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3 diketahui nilai *tolerance* variabel x1, x2, x3, x4, x5, dan x6 lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 4
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	,636	,526

x1	,873	,385
x2	-1,098	,274
x3	,970	,334
x4	,815	,417
x5	-1,802	,074
x6	-,455	,650

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada tabel 4 diketahui bahwa nilai sig. pada variabel x1, x2, x3, x4, x5, dan x6 > dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5
Hasil uji regresi berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,807	2,213		1,268	,207
x1	-,048	,048	-,091	-,1011	,314
x2	-,033	,058	-,059	-,577	,565
x3	,082	,057	,136	1,435	,154
x4	,155	,058	,238	2,664	,009
x5	,133	,070	,164	1,887	,062
x6	,242	,062	,389	3,882	,000

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan hasil uji regresi linear berganda dimana dalam bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6 = 2,807 - 0,048x_1 - 0,033x_2 + 0,82x_3 + 0,155x_4 + 0,133x_5 + 0,242x_6$$

Berdasarkan tabel 5 dilihat dari nilai sig. didapatkan hasil uji hipotesis T Parsial x1, x2, x3, x4, x5, dan x6 sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis x1

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan bukti langsung adalah $0.314 > 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan bukti langsung tidak berpengaruh terhadap *brand image* rumah sakit

2. Pengujian Hipotesis x2

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan keandalan adalah $0.565 > 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan keandalan tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit,

3. Pengujian Hipotesis x3

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan daya tanggap adalah $0.154 > 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah sakit.

4. Pengujian Hipotesis x4

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan empati adalah $0.009 < 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan empati berpengaruh terhadap *brand image* Rumah sakit.

5. Pengujian Hipotesis x5

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan akses adalah $0.062 > 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan akses tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit.

6. Pengujian Hipotesis x6

Tabel koefisien di atas menunjukkan nilai *p-value* variabel kualitas pelayanan sopan santun adalah $0.0001 > 0.05$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sopan santun tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah sakit.

Tabel 6
Uji F simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10,705	6	1,784	4,503	,000 ^b

Residual	45,16 3	11 4	,396		
Total	55,86 8	12 0			

Berdasarkan hasil uji *Analysis of variance* (ANOVA) menghasilkan F-hitung sebesar 4.503 dengan signifikansi 0.0001 menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara pada α (alpha) 0.05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa hipotesis “terdapat pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan secara simultan terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayakara Makassar” diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Bukti Langsung terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Berdasarkan hasil analisis uji regresi berganda menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bukti langsung yang ada di pelayanan forensik terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Hal ini dikarenakan bukti langsung merupakan kondisi fisik dari aspek lingkungan rumah sakit yang mendukung dalam memberikan pengalaman positif terhadap penyampaian pelayanan kepada pasien meliputi : kelengkapan alat medis, kebersihan peralatan, teknologi yang digunakan dan penampilan tenaga medis. Beberapa pasien/ keluarga pasien mengatakan bahwa kondisi fisik di pelayanan forensik Rumah Sakit Bhayangkara Makassar sudah cukup baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian tersebut disebabkan oleh kepuasan pasien terhadap penampilan dan pemanfaatan teknologi yang ada di pelayanan forensik dimana sebagian besar pasien/ keluarga pasien berpendapat bahwa penampilan tenaga medis di pelayanan forensik sudah cukup baik. Tetapi ada pula beberapa responden yang mengatakan penampilan dan teknologi yang digunakan di pelayanan forensik sudah modern dalam memberikan hasil yang akurat dalam pemeriksaan *visum et repertum*.

2. Pengaruh Keandalan terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Berdasarkan hasil analisis uji regresi berganda menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan yang ada di pelayanan forensik terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Keandalan merupakan kemampuan untuk

memberikan pelayanan yang dapat membuat pasien yakin bahwa apapun yang terjadi, pihak rumah sakit bisa diandalkan dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pasien. Sebagian besar pasien/ keluarga pasien, menyatakan bahwa mulai dari prosedur penerimaan, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan, ketepatan dari jadwal waktu pelayanan kemampuan dan keterampilan paramedis di pelayanan forensik Rumah Sakit Bhayangkara Makassar tergolong baik. Beberapa pasien/ keluarga pasien menyatakan bahwa prosedur penerimaan yang mereka dapatkan di bagian forensik Rumah Sakit Bhayangkara Makassar tidak berbelit-belit, dan tenaga medisnya lebih mengutamakan kepentingan pasien. Peran dokter, perawat, dan kejelasan informasi yang didapatkan dari pihak rumah sakit yang menyangkut hasil pemeriksaannya merupakan hal yang paling utama.

3. Pengaruh Ketanggapan terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Dalam penelitian menunjukan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketanggapan tidak memiliki pengaruh terhadap *brand image* hal dikarenakan pasien/ keluarga pasien berpendapat bahwa dokter maupun perawat mempunyai ketanggapan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pasien/ keluarga pasien mengatakan bahwa pihak rumah sakit selalu memberikan jalan keluar yang baik, terkait dengan pelayanan administrasi, ada beberapa pasien/ keluarga pasien yang mengatakan bahwa daya tanggap dari dokter kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh dokter jaga dan dokter ahli yang tidak menetap di ruangan.

4. Pengaruh Empati terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel sopan santun berpengaruh terhadap *brand image*. Berdasarkan hasil penelitian yang lakukan peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pasien/ keluarga pasien menganggap bahwa dokter, perawat, maupun petugas administrasi di pelayanan forensik Rumah Sakit Bhayangkara Makassar memiliki sikap yang baik, ramah dan humoris kepada pasien maupun keluarga pasien. Hal tersebut terbukti dari beberapa jawaban pasien/ keluarga pasien yang mengatakan bahwa perawat maupun dokter selalu menunjukkan perhatian disaat pasien mengeluh terhadap apa yang dialami pasien maupun pada saat menenangkan rasa cemas yang dirasakan oleh pasien akibat kekerasan yang dirasakan.

5. Pengaruh Akses terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel akses tidak memiliki pengaruh terhadap *brand image*. Sebagian besar responden menilai bahwa lokasi Rumah Sakit Bhayangkara Makassar cukup strategis, karena berada di dekat jalan raya, namun hal ini tidak mempengaruhi *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara. Yang lebih banyak mempengaruhi *brand image* adalah citra rumah sakit dan kualitas pelayanan.

6. Pengaruh Sopan Santun terhadap *Brand Image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel sopan santun memiliki pengaruh terhadap *brand image*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebagian besar pasien/ keluarga pasien menganggap bahwa dokter, perawat, petugas apotek maupun petugas administrasi di pelayanan forensik Rumah Sakit Bhayangkara Makassar memiliki etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien. Hal tersebut dibuktikan dari beberapa jawaban pasien/ keluarga pasien yang menyatakan bahwa dokter maupun perawat selalu menunjukkan etika, seperti ramah dan memberikan perhatian di saat pasien mengeluh terhadap apa yang dialami pasien, serta membuat pasien tenang ketika pasien merasa cemas akibat kekerasan yang diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dan pembahasan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
2. Keandalan tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
3. Ketanggapan tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
4. Empati berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
5. Akses tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

6. Sopan santun tidak berpengaruh terhadap *brand image* Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

Saran

Sejalan dengan hasil penelitian ini maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pelayanan Forensik RS Bhayangkara Makassar.
Pihak pelayanan forensik RS Bhayangkara Makassar hendaknya mengajukan anggaran kepada karumkit untuk memperbaiki tampilan gedung pelayanan forensik.
2. Bagi peneliti selanjutnya.
Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti pengaruh dari variabel lain yang dapat mempengaruhi *brand image* RS Bhayangkara Makassar selain bukti langsung, keandalan, daya tanggap, empati, akses dan sopan santun untuk menganalisis lebih lanjut tentang faktor yang berpengaruh terhadap *brand image* rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., dan Najib, M., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 432(September), p. 433.
- Afrizal and Suhardi., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, p. 71.
- Alinaung, I. A. dan Ogi, I., 2016. Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan dan Tarif terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandau Manado. 4(5), p. 391.
- Bachtiar, I., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra RSUD Salatiga. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- David, Dewanto, A. dan Rochman, F., 2014. Pengaruh *Brand Image* terhadap Perceived Service Quality , Kepuasan , dan Loyalitas. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 662, p. 663.
- Durrah, O., Allil, K. dan Kahwaji, A. T., 2015. *Impact of service quality dimensions on hospital image : The mediating role of patient satisfactions*. Vol. 13.

- Hasan, S. dan Putra, K., 2018. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), pp. 184–196.
- Hidayati, N., Soesanto, H. dan Sufian, S., 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Citra Merek Dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Rawat Inap RSUD Ungaran). *Jurnal Sains Pemasa*, XV(2).
- Istiana, N., 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Syariah Mandiri Salatiga. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.
- Kuntjojo, D., 2009. *Metodologi Penelitian*. Kediri: Buku Ajar.
- Nuzunulriyanti, R., 2018. Fungsi Ilmu Kedokteran Forensik dalam Mengungkap Kasus Pembunuhan Terhadap Ibu dan Anak. Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Lampung. Lampung.
- Pratama, D. P. dan Santoso., E. B., 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lawang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume : 4, pp. 185–189.
- Rohansyah, M., 2017. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Gawe Buku.
- Satriyono, G. dan Kristanti, D., 2018. Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Niat Discharge Against Medical Advice (DAMA) (Studi Di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten Kediri. 3(2), pp. 136–153.
- Setyowati, E. dan Wiyadi. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, pp. 102–112.
- Sibarani, T. dan Riani, A. L., 2017. *The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta*. 2(1), pp. 25–42.
- Sumampouw, B. T., Siwu, J. F. dan Mallo, J. F., 2016. Kasus Kematian Yang Diakibatkan oleh Pembunuhan Yang Masuk Bagian Forensik RSUP Prof. DR. R. D Kandou Manado 2015. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 1(2), pp. 29–36.
- Syahrum dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edited by R. Ananda. Bandung: Citapustaka Media.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. Republik Indonesia.

Wardania, A. eka., 2017. Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (jkn) di Rumah Sakit Umum Daerah la temmamala Kabupaten Soppeng. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.