

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN PENGGUNA ASURANSI MANDIRI INHEALTH
TERHADAP PELAYANAN POLI RAWAT JALAN
DI RS HERMINA PALEMBANG**

Lisneni Dewi¹, Catur Rio Wahyudi²

Dosen Tetap Prodi S1 Kesehatan Masyarakat¹, Mahasiswa Prodi S1 Kesehatan Masyarakat,
STIKESMAS Abdi Nusa Palembang^{1,2}
Email: lisneni@yahoo.com

ABSTRACT

Service quality is a form of consumer (patient) assessment of the level of service received by the expected level of service. If it is not in line with patient expectations, it will be an input for health care organizations to try to fulfill it. Hermina Hospital Palembang increased outpatient visits, one of them is mostly patients of health insurance. One of the most participants who access Hermina Hospital services are those of Mandiri Inhealth Insurance. This study aims to determine the relationship of patient satisfaction using Mandiri Inhealth insurance to outpatient Poly services at Hermina Hospital Palembang in 2019. This research is an analytical survey of "Cross Sectional" design approach, that is momentary search to determine the correlation between independent and dependent variables. The population is all patients of Mandiri Inhealth Insurance who received services in outpatient Poly care, totaling 131 people. The samples used in this study are 57 people. The sampling technique uses accidental sampling. Data are analyzed by univariate and bivariate analysis using chi square test. The results show that of 57 patients 61.4% are satisfied, 38.6% are dissatisfied with outpatient poly services. Bivariate analysis results show that the observed variables i.e. Tangible (p value = 0,000), Reliability (p value = 0,000), Responsiveness (p value = 0.009), Assurance (p value = 0,000), and Emphaty (p = 0,000) all have a correlation with patient satisfaction of Mandiri Inhealth participants in Outpatient Poly.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality Dimensions, Mandiri Inhealth

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka akan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. RS Hermina Palembang mengalami peningkatan kunjungan pasien rawat jalan yang salah satunya sebagian besar pasien-pasien yang merupakan peserta asuransi kesehatan. Salah satu peserta terbanyak yang mengakses pelayanan RS Hermina yaitu peserta dari Asuransi Mandiri Inhealth. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien pengguna asuransi Mandiri Inhealth terhadap pelayanan Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit Hermina Palembang Tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan desain/ rancangan pendekatan "Cross Sectional" yaitu penelusuran sesaat untuk mengetahui hubungan antara variabel Independen dan dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta Asuransi Mandiri Inhealth yang mendapatkan pelayanan di Poli Rawat Jalan yang berjumlah 131 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 57 orang. Teknik pengambilan Sampel dilaksanakan dengan cara *Accidental Sampling*. Data di analisis dengan analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 57 pasien 61,4% menyatakan puas, 38,6% tidak puas dengan pelayanan poli rawat jalan. Hasil

analisis bivariat menunjukkan bahwa variabel yang diamati yaitu *Tangible* (p value = 0,000), *Reliability* (p value = 0,000), *Responsiveness* (p value = 0,009), *Assurance* (p value = 0,000), dan *Emphaty* (p =0,000) semuanya ada hubungan dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth di Poli Rawat Jalan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Dimensi Kualitas Pelayanan, Mandiri Inhealth

PENDAHULUAN

Di Indonesia Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup Pelayanan Medis, Pelayanan Penunjang Medis, Rehabilitasi Medis, dan Pelayanan Perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap (Herlambang, S. dan Murwani, A., 2012).

Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui Rawat Inap. Namun, seiring dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat, pelayanan di Rumah Sakit saat ini tidak hanya bersifat penyembuhan (*kuratif*) tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitatif*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*) (Herlambang, S. dan Murwani, A., 2012).

Menurut Budiarto (2009), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Kepuasan pelayanan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting

dalam semua sektor bisnis, baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, 2001). Menurut Suprpto (2001), hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan Supartiningsih (2017) mengenai kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Kartikasari dan Dewanto (2014) tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSBK yaitu dengan adanya peningkatan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepercayaan pasien di RSBK dan apabila terjadi penurunan kualitas layanan juga akan berdampak pada penurunan kepercayaan pasien.

RS Hermina Palembang merupakan salah satu Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kota Palembang dan sekitarnya. Minat pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Hermina semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir yang ditunjukkan dengan jumlah kunjungan yang mengalami peningkatan. Sehingga dengan adanya peningkatan

kunjungan pasien tersebut perlu juga diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti, dalam beberapa tahun terakhir RS Hermina Palembang mengalami peningkatan kunjungan pasien rawat jalan yang salah satunya sebagian besar pasien-pasien yang merupakan peserta asuransi kesehatan. Salah satu peserta terbanyak yang mengakses pelayanan RS Hermina yaitu peserta dari Asuransi Mandiri Inhealth, hal itu terlihat dari data bulan Januari sampai dengan Maret 2019 ada 131 orang peserta. Mandiri Inhealth merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa asuransi kesehatan bagi pegawai perusahaan yang bersifat komersil dengan harapan bahwa peserta yang berobat di RS Hermina Palembang mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tidak mengalami hambatan dalam pelayanan dan selain itu sebagai provider Mandiri Inhealth, RS Hermina sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi peserta Mandiri Inhealth perlu mengutamakan kepuasan konsumen sebagai salah satu tujuan utama yang harus dipenuhi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian adalah penelitian survey analitik dengan desain/rancangan pendekatan *Cross Sectional* yaitu penelusuran sesaat, artinya subjek diamati hanya satu kali dan tidak ada perlakuan khusus terhadap responden dan merupakan studi analitik untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen (Notoatmodjo, 2010).

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien peserta Asuransi Mandiri Inhealth yang mendapatkan pelayanan di Poli Rawat jalan RS Hermina Palembang yang berjumlah 131 orang. Sampel penelitian berjumlah 57 orang yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti untuk mendapatkan pelayanan di Poli Rawat Jalan yang menggunakan kartu Mandiri InHealth sampai berjumlah 57 orang. Analisis data yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dan diuji dengan *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 **Disribusi Frekuensi Tingkat**
Kepuasan Pasien di Rumah Sakit
Hermina Palembang

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Puas	35	61,4%
2	Tidak Puas	22	38,6%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 35 orang (61,4%) menyatakan puas dengan pelayanan poli rawat jalan dan 22 orang (38,6%) menyatakan tidak puas.

Tabel 2 **Disribusi Frekuensi Responden**
berdasarkan dimensi *Tangible* di
Rumah Sakit Hermina Palembang

No	<i>Tangible</i> (berwujud)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	35	61,4%
2	Kurang baik	22	38,6%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 35 orang (61,4%) menyatakan baik dengan pelayanan poli rawat jalan dan 22 orang (38,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 3 **Disribusi Frekuensi Responden**
berdasarkan dimensi *Reability* di
Rumah Sakit Hermina Palembang

No	<i>Reability</i> (Keandalan)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	39	68,4%
2	Kurang Baik	18	31,6%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 39 orang (68,4%) menyatakan baik dengan pelayanan poli rawat jalan dan 18 orang (31,6%) menyatakan kurang baik.

Tabel 4 **Disribusi Frekuensi Responden**
berdasarkan *Responsiveness* di
Rumah Sakit Hermina Palembang

No	Responsiveness (Ketanggapan)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	42	73,7%
2	Kurang Baik	15	26,3%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 39 orang (73,7%) menyatakan baik dengan pelayanan poli rawat jalan dan 15 orang (26,3%) menyatakan kurang baik.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Assurance di Rumah Sakit Hermina Palembang

No	Assurance (Keyakinan)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	45	78,9%
2	Kurang baik	12	21,1%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 45 orang (78,9%) menyatakan baik dengan pelayanan poli rawat jalan dan 12 orang (21,1%) menyatakan kurang baik.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Emphaty di Rumah Sakit Hermina Palembang

No	Empathy (Empati)	Frekuensi	Persentase
1	Baik	47	82,5%
2	Kurang baik	10	17,5%
	Jumlah	57	100%

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dari 57 pasien, 47 orang (82,5%) menyatakan baik dengan pelayanan poli rawat jalan dan 10 orang (17,5%) menyatakan kurang baik.

Tabel 7 Hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang

NO	Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Puas		Tdk Puas				
		N	%	N	%	n	%	
1	Baik	29	82,9	6	17,3	35	100	0,000
2	Kurang Baik	6	27,2	16	72,8	22	100	
Jumlah		35	61,4	22	38,6	57		

Dari Tabel 7 diatas terlihat bahwa dimensi *tangible* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 82,9% lebih tinggi dibandingkan dimensi *tangible* yang kurang baik yaitu sebesar 27,2%. Setelah dilakukan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, berarti ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien.

Tabel 8 Hubungan antara dimensi *Reability* dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang

NO	Reability	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Puas		Tdk Puas				
		N	%	n	%	n	%	
1	Baik	32	82,0	7	18,0	39	100	0,009
2	Kurang Baik	3	16,6	15	83,4	18	100	
Jumlah		35	61,4	22	38,6	57		

Dari Tabel 8 diatas terlihat bahwa dimensi *reability* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 82,0% lebih tinggi dibandingkan dimensi *reability* yang kurang baik yaitu sebesar 16,6%. Setelah dilakukan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* $0.009 < 0,05$, berarti ada hubungan antara dimensi *reability* dengan kepuasan pasien.

Tabel 9 Hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang

NO	Responsiveness	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Puas		Tdk Puas				
		N	%	N	%	N	%	
1	Baik	32	76,2	10	23,8	42	100	0,000
2	Kurang Baik	3	20	12	80	15	100	
	Jumlah	35	61.4	22	38.6	57		

Dari Tabel 9 diatas terlihat bahwa dimensi *responsiveness* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 76,2% lebih tinggi dibandingkan dimensi *responsiveness* yang kurang baik yaitu sebesar 20%. Setelah dilakukan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, berarti ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien.

Tabel 10 Hubungan antara dimensi Assurance dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang

NO	Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Puas		Tdk Puas				
		N	%	N	%	N	%	
1	Baik	33	73,3	12	26,7	45	100	0,000
2	Kurang Baik	2	16,7	10	83,3	12	100	
Jumlah		35	61,4	22	38,6	57		

Dari Tabel 10 diatas terlihat bahwa dimensi *assurance* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 73,3% lebih tinggi dibandingkan dimensi *assurance* yang kurang baik yaitu sebesar 16,7%. Setelah dilakukan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, berarti ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien.

Tabel 11 Hubungan antara dimensi Emphaty dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang

NO	Emphaty	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Puas		Tdk Puas				
		N	%	N	%	n	%	
1	Baik	33	70,2	14	29,8	47	100	0,000
2	Kurang Baik	2	20	8	80,0	10	100	
Jumlah		35	61,4	22	38,6	57		

Dari Tabel 11 diatas terlihat bahwa dimensi *emphaty* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 70,2% lebih tinggi dibandingkan dimensi *emphaty* yang kurang baik yaitu sebesar 20%. Setelah dilakukan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, berarti ada hubungan

antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara dimensi Tangible dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Hasil analisa bivariat dimensi *tangible* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 82,9% lebih tinggi dibandingkan dimensi *tangible* yang kurang baik yaitu sebesar 27,2%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

Hal ini disebabkan karena kepuasan responden terhadap bukti langsung yang bisa dilihat dan dirasakan pasien, sehingga jika pasien merasa nyaman dengan tempat yang dikunjunginya berarti pelayanan yang diberikan juga akan memuaskan.

Hubungan antara dimensi Reability dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Hasil analisa bivariat dimensi *reability* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 82,0% lebih tinggi dibandingkan dimensi *reability* yang kurang baik yaitu sebesar 16,6%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* $0.009 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *reability* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

Hal ini disebabkan karena dalam dimensi ini yang diukur adalah kemudahan memperoleh layanan dan ketepatan waktu pelayanan medis sesuai jadwal yang ditentukan.

Hubungan antara dimensi Responsiveness dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Hasil analisa bivariat dimensi *responsiveness* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 91,4% lebih tinggi dibandingkan

dimensi *responsiveness* yang kurang baik yaitu sebesar 8,6%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan poli rawat jalan RS Hermina Palembang.

Hubungan antara dimensi Assurance dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Hasil analisa bivariat dimensi *assurance* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 73,3% lebih tinggi dibandingkan dimensi *assurance* yang kurang baik yaitu sebesar 16,7%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

Dalam berinteraksi dengan pasien diperlukan komunikasi yang baik sehingga akan memberikan kesan ramah bagi pasien. Menurut Supranto (2011) bahwa jaminan (*assurance*) dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan mencakup pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Hubungan antara dimensi Emphaty dengan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Hasil analisa bivariat dimensi *emphaty* baik, pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan poli rawat jalan sebesar 70,2% lebih tinggi dibandingkan dimensi *assurance* yang kurang baik yaitu sebesar 20%.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang

bermakna antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

Pelayanan yang dapat diakses haruslah diimbangi rasa empati petugas kepada pasien, dengan cara memberikan komunikasi yang baik, mendengarkan keluhan dan petugas tersebut juga tidak membedakan status sosial. Itulah yang akan membuat pasien puas karena sikap petugas poli rawat jalan yang ramah dan membuka diri untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada pasien melayani sepenuh hati itulah kunci kepuasan.

KESIMPULAN

Hasil Penelitian yang telah dilakukan terhadap 57 orang, 35 orang (61,4%) menyatakan puas dengan pelayanan poli rawat jalan yang menggunakan Asuransi Mandiri Inhealth dan 22 orang (38,6%) menyatakan tidak puas sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.
2. Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai *p value* $0.009 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *reability* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.
3. Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.
4. Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai *p value* $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS

Hermina Palembang.

5. Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai $p\text{ value } 0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien peserta Mandiri Inhealth terhadap pelayanan di Poli Rawat Jalan RS Hermina Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarso, L. 2009. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta; Eka Cipta Promas
- Gerson, Richard.F.2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Herlambang, S dan Murwani, A.2012.*Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*.Yogyakarta; Gosyen Publishing.
- supranto,S.2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta; Rineka Cipta.
- Supranto, 2001.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Terbaru. Jakarta; Rineka Cipta
- Tse dan Wilton, 2008.*Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2. Klaten; PT.Indeks Kelompok Gramedia
- Tjiptono,F. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta; Kanisius