

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum")

NS. Wahdi

*Alumnus Magister Manajemen Program Pasca Sarjana
Universitas Diponegoro Semarang*

ABSTRACT

Recently there is change in service paradigm which is given by a hospital viewed from society and manager. The orientation of service is one of the strategies that must be run by a hospital to achieve patient's satisfaction. If the patients are satisfied, so the patient's loyalty will can be realized. This research examines the factors that influence patients' satisfaction as an effort to improve patients' loyalty. In this research, the patients' satisfaction has variable of service quality antecedent, life satisfaction. The patients' satisfaction is variable of patients' loyalty.

The object and location of this research is Panti Wilasa "Citarum" hospital, Semarang, which is located on Citarum street number 98 Semarang. The population and the sample is in-patient that is 100 patients. The technique of collecting data in this research is questionnaire by using Likert scale of 10 point from "don't agree" to "do agree". The analysis tool in this research is Structural Equation Modeling (SEM) from AMOS software version 5.0.

From the research shows that not all hypotheses can be accepted, it shows that not all variables influence directly to loyalty. The service quality has significant influence to patients' satisfaction and patients' loyalty. The patients' satisfaction has significant influence to loyalty. The variable of life satisfaction shows there is no significant influence to patients' satisfaction. So from the fourth hypotheses, there is only one hypothesis that can't be proved, that is variable of life satisfaction to patients' satisfaction. This confirms most researchers used to examine the similar theme by more specific model and object.

Keywords : *Customers satisfaction, Satisfaction of life, Service quality and patients' loyalty*

PENDAHULUAN

Dewasa ini terdapat perubahan dalam paradigma pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu rumah sakit dari pandangan masyarakat dan pengelola. Dalam menghadapi perubahan paradigma tersebut, pimpinan suatu rumah sakit haruslah dapat menghadapi sebagai tantangan bagi keberhasilan rumah sakit tersebut.

Tabel 1
Indikator Kinerja (BOR, LOS, TOI, BTO) Rumah Sakit Panti Wilasa
"Citarum" dengan Indikator Kinerja Menurut Depkes RI

No	Kete-rangan	Tahun				Nilai Ideal
		2002	2003	2004	2005	
1	BOR	61%	61%	60%	61%	70 – 85%
2	LOS	4.3	4.3	4.5	4.1	7 – 10 hari
3	TOI	2.7	2.6	2.9	2.5	1 – 3 hari
4	BTO	51	52	49	54	40 – 50 x

Sumber : Data Primer yang diolah oleh penulis

Keterangan :

BOR (*Bed Accupancy Rate*) = Angka penggunaan tempat tidur

ALOS (*Average Length of Stay*) = Rata-rata lamanya dirawat

TOI (*Turn Over Interval*) = Interval penggunaan tempat tidur

BTO (*Bed Turn Over*) = Frekuensi penggunaan tempat tidur.

Dari tabel 1, diatas bahwa sebagian indikator yang dicapai oleh Rumah Sakit Pantiwilasa "Citarum" jika dibandingkan dengan nilai ideal indikator menurut Depkes RI telah menunjukkan keadaan yang cukup menggembirakan kecuali BOR (*Bed Accupancy Rate*). Indikator BOR (*Bed Accupancy Rate*) masih dibawah nilai ideal yaitu rata-rata selama 4 tahun terakhir sebesar 61% padahal menurut nilai ideal yang ditetapkan oleh Depkes adalah sebesar 70-85%. Indikator peningkatan pelayanan dalam merespon setiap keluhan perlu diwaspadai oleh manajemen rumah sakit. Ada kemungkinan bahwa hal-hal tersebut diatas dikarenakan pelayanan rawat inap belum seperti yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya rawat inap dan bisa jadi pasien tak merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diterima.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Sampai sekarang masih banyak keluhan dari pasien serta keluarga pasien yang diterima oleh pihak rumah sakit baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun isi keluhan tersebut adalah mengenai keramahan baik Dokter maupun perawat, kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan, pelayanan administrasi yang lamban serta pelayanan satpam yang kurang bersahabat.

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien . Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan

profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui usaha memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Ada lima kesenjangan (*gap*) menurut Valarie Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard Berry tahun 1990 yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. **Gap Persepsi Manajemen**, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. **Gap Spesifikasi**, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. **Gap Penyampaian Pelayanan**, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).
4. **Gap Komunikasi Pemasaran**, yaitu kesenjangan antara penyampaian dan komunikasi eksternal.
5. **Gap dalam Pelayanan yang Dirasakan**, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, Analisis Model Persamaan Struktural terhadap factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti.

Perumusan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini adalah pada pelayanan pasien yang melakukan rawat inap pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang. Pelanggan dan konsumen disini adalah pasien rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang, sehingga istilah pelanggan, konsumen dan pasien yang digunakan dalam penelitian ini memiliki makna yang sama.

Adapun permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan hidup terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini menganalisis kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" dengan dengan melalui kualitas pelayanan, kepuasan hidup sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien. Secara rinci tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
2. Menganalisis pengaruh kepuasan hidup terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
3. Menganalisis pengaruh kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang ?

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

Kualitas Pelayanan

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh dimensi tersebut adalah *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/ knowing the customer* dan *access* (berwujud, keandalan, responsive, komonikasi, kredibilitas, jaminan, kompeten, kepemilikan, pemahaman konsumen, dan akses).

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Oleh karena itu memberikan kualitas

yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia (Richard, 2002 :17).

Piercy, et.al, (2002 : 6) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan atau kinerja untuk menciptakan keuntungan pelanggan dengan memberikan perubahan yang bisa diterima oleh pelanggan. Sedangkan untuk memperoleh hal tersebut menurut ZeithamI dan Bitner, (2000 : 75) pelayanan pelanggan adalah pelayanan yang dimunculkan untuk mendukung inti produk perusahaan.

Terkait dengan kualitas pelayanan tersebut Sureshcandar, et. al (2002:365) mengidentifikasi ada 5 (lima) faktor kualitas pelayanan yang penting dalam pandangan konsumen, yaitu; (1) inti pelayanan atau produk inti; (2) unsur penyampaian pelayanan; (3) sistematika penyampaian pelayanan; (4) wujud pelayanan; dan (5) tanggung jawab sosial.

Beberapa definisi yang dikemukakan diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi suatu perusahaan untuk memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima untuk mencapai tujuan yaitu pelanggan yang puas dan setia berdasarkan persepsinya atas kecepatan pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pelayanan dan ketersediaan produk/jasa , sehingga kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung produk. Jika anggapan terhadap hal tersebut memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Sehingga dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang semakin baik maka kepuasan pelanggan bisa dicapai dan pembelian ulang akan semakin sering dilakukan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan juga di teliti oleh Duffy & Alice A. Ketchand, 1998 pada 206 manula penghuni wredha (panti jompo), mereka mewakili dari 90% populasi penghuni dari 10 panti wredha yang kemampuan kognitifnya masih baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perumusan hasil system pelayanan yaitu mutu layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan konsumen masih belum lengkap. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa ada variable lain, yaitu kesejahteraan/kondisi konsumen, yang juga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu, kesejahteraan/kondisi konsumen tersebut juga sangat dipengaruhi oleh mod/suasana hati.

Sedangkan P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson M., dkk 1996 juga meneliti adanya korelasi antara kepuasan perawatan yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat dan keinginan mereka untuk merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga. Kenyataannya, pelayanan perawatan secara konsisten berperan sebagai faktor penentu kepuasan pasien untuk selanjutnya dijadikan sinyal atau tanda tentang pentingnya mengembangkan strategi pengawasan tingkat kepuasan pekerja bagi marketer. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan para perawat rumah sakit mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien.

Penelitian tersebut juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Peter J. Danaher & Jan Mattsson, pada jasa hotel bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hal ditunjukkan oleh pengalaman makan pagi dan kamar hotel merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun belum ada konsensus mengenai arah hubungan sebab akibat

antara mutu dengan kepuasan, namun asumsi umumnya adalah layanan yang bermutu akan memberikan kepuasan pada konsumen (Anderson & dkk dalam Duffy 1998).

Dari uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1 : Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Kepuasan Hidup

Kepuasan pelayanan juga dipengaruhi oleh kepuasan hidup (*life satisfaction*) pasien itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Duffy and Ketchand (1998) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan menyeluruh dipengaruhi secara langsung oleh mutu layanan dan kepuasan hidup. Kesejahteraan (kondisi konsumen) atau disebut juga sebagai kepuasan hidup mengacu pada dimensi efektif positif/negatif kepuasan hidup seseorang. Penelitian tentang kualitas pelayanan tersebut diteliti oleh Duffy & Alice A. Ketchand, 1998 pada 206 manula penghuni wredha (panti jompo), mereka mewakili dari 90% populasi penghuni dari 10 panti wredha yang kemampuan kognitifnya masih baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perumusan hasil system pelayanan yaitu mutu layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan konsumen masih belum lengkap. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa ada variable lain, yaitu kesejahteraan/kondisi konsumen, yang juga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen. Selain itu, kesejahteraan/kondisi konsumen tersebut juga sangat dipengaruhi oleh mod/suasana hati.

Penelitian ini juga dilakukan pada kaum usia lanjut (Larson 1978) dan dikembangkan oleh Conte & Salamon (1982) dan hasil penelitian tersebut menghasilkan delapan faktor dalam skala Kepuasan Hidup Usia Lanjut (LSES) adalah :

1. Kesenangan dalam melakukan aktivitas sehari-hari: kepuasan terhadap segala kegiatan sehari-hari.
2. Keberartian hidup: sikap dalam memandang kehidupan karena adanya perasaan berguna atau memiliki tujuan hidup.
3. Tujuan-tujuan : Goodness of fit antara keinginan dan pencapaian.
4. Mood : tingkat rasa bahagia atau optimisme, yang tidak berkaitan dengan situasi social atau lingkungan tertentu.
5. Konsep diri : tingkat penghargaan terhadap diri sendiri dan penilaian diri secara positif.
6. Kesehatan diri : penilaian diri terhadap kesejahteraan/kondisi fisik secara menyeluruh.
7. Jaminan finansial : rasa puas terhadap situasi keuangan saat ini.
8. Kontak social : tingkat kepuasan dengan jumlah dan kualitas kontak-kontak social.

Duffy & Alice A. Ketchand, 1998 telah meneliti pada 206 manula penghuni wredha (panti jompo), dengan membandingkan kedua model hipotesa hubungan mutu layanan, kepuasan hidup dan kepuasan layanan. Model 1 menampilkan mutu layanan sebagai satu-satunya prediktor kepuasan layanan menyeluruh dan berasumsi bahwa kepuasan hidup tidak berkaitan dengan kepuasan individu. Model ini merefleksikan pandangan Woodside dkk bahwa: "kepuasan konsumen terhadap suatu layanan merupakan fungsi dari mutu layanan tersebut" (1989: 6). Model 2 berasumsi

bahwa kepuasan layanan dipengaruhi oleh mutu layanan dan kepuasan hidup. Hasil dari kedua model tersebut adalah signifikan, dimana ini menunjukkan bahwa model 2 diterima sebagai model yang lebih baik. Hasil analisis ini mengukuhkan peran variable kepuasan hidup, yang terpaku pada angka nol dalam model1, sebagai indikator kepuasan layanan menyeluruh.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas maka hipotesis yang dapat kami ajukan adalah :

H2 : Kepuasan Hidup secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien

Kepuasan Pasien

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak suka lebih banyak kecewa pada jasa daripada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya adalah karena juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Para marketer menggunakan kepuasan sebagai variable yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan perawatan kesehatan dengan kebiasaan atau perilaku pembelian berulang-ulang (minat untuk kembali) yang menghasilkan ukuran kepuasan maksimal. Karena nilai dan harapan pasien menentukan aspek interpersonal dari kualitas, kepuasan pasien merupakan indikator dari perawatan, pengkomunikasian ke penyedia layanan berkaitan dengan kebutuhan dan harapan pasien telah dipenuhi. Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas supplier dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali. (P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall & Rajshekhar E. Javalagi 1999)

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Kotler (1994) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Azrul Azwar (1996) ukuran pelayanan kesehatan bermutu mengacu pada penerapan standar serta kode etik profesi yang baik saja, yang pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai: hubungan dokter-pasien (*doctor patient relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan memilih (*choise*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektivitas pelayanan (*effectiveness*). Keamanan tindakan (*safety*)

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang diberi atau pelayanan yang telah dirasakan.

Dari uraian diatas, maka hipotesis yang dapat kami kembangkan adalah :
H3: Kepuasan Pasien secara signifikan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien

Keberadaan hubungan yang kuat antara kepuasan pekerja dan persepsi pasien atas mutu pelayanan yang diberikan, diukur berdasarkan minat untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit pada yang lain. Ketidak puasan pekerja dapat berpengaruh negatif terhadap mutu pelayanan dan menimbulkan efek berlawanan pada loyalitas pasien yang akhirnya berdampak pada perolehan laba rumah sakit (P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson marshall & rajshekhar).

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada oragnisasi. Selanjutnya, loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan (Fandy Tjiptono 1997).

Fitzsimmons dan Fitzsimmons, (2000 : 57) untuk mempertahankan loyalitas pelanggan maka perlu memperhatikan unsur-unsur seperti; ketersediaan, konvensi, ketergantungan, personality, Nilai pelanggan, kualitas, reputasi, keamanan, kecepatan.

Menurut Tjiptono, (2000) sesungguhnya pelanggan yang loyal sangatlah bernilai bagi perusahaan dan pada umumnya pesaing sulit untuk merebut mereka. Selain itu mereka juga bisa menjadi pengiklan perusahaan, artinya mereka dapat memberikan rekomendasi dan keuntungan yang sangat besar bagi perusahaan, karena mempengaruhi pola pembelian pelanggan dan rekomendasi gratis yang diberikan pelanggan kepada orang lain.

Menurut Westbrook, (1987) pengalaman yang bersifat emosional dan kepuasan mendasari sikap yang cukup tinggi terhadap penawaran seseorang, maka selain sebagai pembeli ulang juga akan memberikan pujian. Dari merujuk hal tersebut pengalaman dan emosional yang baik merupakan suatu persepsi konsumen. Persepsi yang baik dapat meningkatkan loyalitas yang memiliki indikator pada pembelian ulang.

Dari uraian definisi yang dikemukakan oleh beberapa penulis diatas dapat disimpulkan bahwa hal terpenting dari loyalitas adalah menyangkut kepercayaan, kesediaan untuk bertindak tanpa segera memperhitungkan biaya-biaya dan keuntungan-keuntungan yang akan diperolehnya berdasarkan atas komitmen, pembelian ulang dan proporsinya dalam melakukan pembelian ulang tersebut. Sehingga loyalitas pelanggan akan dipengaruhi oleh adanya komitmen yang tinggi, kepercayaan dan pembelian ulang.

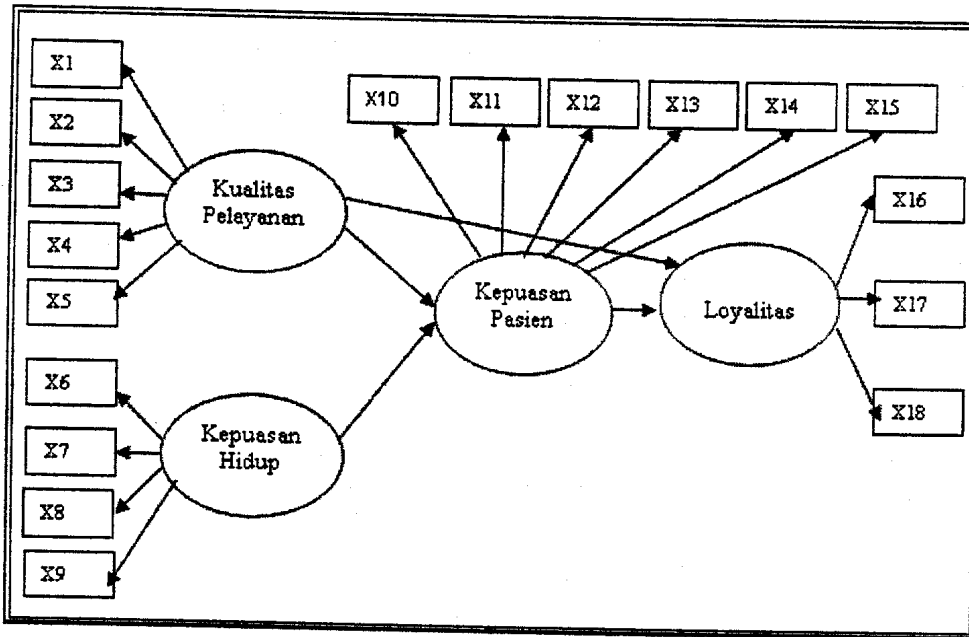
Dari uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:
H4 : Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien

Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis yang akan dikembangkan dalam penelitian ini tampak dalam gambar 1. Kerangka model teoritis tersebut menyajikan suatu pengembangan model pengaruh faktor kualitas pelayanan, kepuasan hidup terhadap kepuasan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien.

Untuk mengukur setiap variabel pada model, maka konstruk diindikasikan dalam dimensi-dimensi pengukuran. Secara lengkap, dimensionalisasi konstruk dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 1.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand 1998, Azrul Azwar (1996), J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, 1992, Caroline M. Fisher, Claire J. Anderson, 1990.

Table 1
Variable dan Indikator Pengukuran

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand 1998)	X1 : Dimensi nyata (<i>fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan para pegawai</i>) X2 : Keandalan (<i>kemampuan untuk memberikan pelayanan secara terpercaya dan akurat</i>) X3 : Daya respon (<i>kemauan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan cepat</i>) X4 : Kepastian/kenyamanan (<i>pengertian dan sopan santun pegawai serta kemampuan mereka untuk memberikan rasa aman dan tenang</i>) X5 : Empati (<i>perhatian individu yang diberikan oleh para staf</i>)

Variabel	Indikator
Kepuasan Hidup (<i>Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand 1998</i>)	X6 : Kesehatan diri (<i>penilaian diri terhadap kesejahteraan/kondisi fisik secara menyeluruh</i>) X7 : Jaminan finansial (<i>rasa puas terhadap situasi keuangan saat ini</i>) X8: Tujuan-tujuan (<i>goodness of fit antara keinginan dan pencapaian</i>) X9 : Mood (<i>tingkat rasa bahagia atau optimisme, yang tidak berkaitan dengan situasi social atau lingkungan tertentu</i>)
Kepuasan Pasien (<i>Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand 1998</i>)	X10 : Hubungan dokter-pasien (<i>docter patient relationship</i>) X11 : Kenyamanan pelayanan (<i>amenities</i>) X12 : Kebebasan memilih (<i>choice</i>) X13 : Pengetahuan dan kompetensi teknis (<i>scientific knowledge and technical skill</i>) X14 : Efektifitas pelayanan (<i>effectiveness</i>) X15 : keamanan tindakan (<i>safety</i>)
Loyalitas Pasien (<i>J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, 1992</i>)	X16 : Penggunaan produk/jasa secara berkelanjutan X17 : Memberikan informasi positif pada pihak rumah sakit X18 : Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa rumah sakit

Sumber: data yang diolah 2006

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang dipilih sebagai obyek penelitian dengan pasien yang melakukan rawat inap di Rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang dipilih sebagai respondennya. Agar akurasi hasil penelitian terjamin, maka penelitian ini mensyaratkan pendidikan minimal SLTP dengan alasan sudah dapat membaca dan memahami apa yang dimaksud dalam pertanyaan yang diajukan, telah mencapai umur ≥ 17 tahun, dengan alasan mereka sudah dapat menentukan keputusan yang akan diambilnya, telah menjalani perawatan rawat inap minimal 3 X 24 jam, pasien yang diberi kuesioner adalah pasien yang sudah sembuh atau hari terakhir pasien akan pulang, dengan asumsi pasien dalam kurun waktu tersebut telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan pelayanan lainnya hingga pasien tersebut melakukan rawat inap. Selain pasien adalah penunggu pasien juga dimungkinkan, karena mereka juga ikut merasakan hampir semua pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.

Adapun data primer diperoleh langsung dari responden yaitu 100 pasien rawat inap dengan metode isian kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui jurnal, literatur, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian ini. Teknik analisis yang dipakai untuk menginterpretasikan dan menganalisis data dalam penelitian ini adalah teknik *Structural Equation Model* (SEM) dari paket software AMOS 5.0. Proses analisis dilakukan terhadap data penelitian yang diperoleh dari 100 responden.

TEMUAN DAN KESIMPULAN

Dari keempat hipotesis tersebut tiga hipotesis terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap variable yang dibentuk dan hanya satu hipotesis yang tidak terbukti, yaitu variable kepuasan hidup terhadap kepuasan pasien jasa rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang.

Dari kesimpulan tersebut diatas dengan objek penelitian pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang hal tersebut telah menjawab sebagian besar agenda penelitian yang akan dicapai.

Adapun satu variable yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variable kepuasan hidup. Hal ini membuktikan bahwa dalam penelitian ini kepuasan hidup seseorang pasien tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum". Dengan demikian bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa puas tidak tingkat kehidupan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" tidak akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika pihak rumah sakit dapat memberikan tingkat pelayanan yang baik, maka pasien tetap akan merasakan puas dengan jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit tanpa melihat seberapa tingkat kepuasan hidup pasien.

Kesimpulan atas Pengujian Hipotesis

Secara umum, penelitian ini memberikan dukungan yang signifikan terhadap konsep yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebagai upaya integral meningkatkan loyalitas pasien. Seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, terdapat empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan dari hasil analisis memperlihatkan ada tiga hipotesis bersifat positif (terbukti), artinya hipotesis tersebut merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan didalam penelitian ini. Ada satu hipotesis dari empat hipotesis yang tidak signifikan, yaitu variabel kepuasan hidup terhadap kepuasan pasien. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya, hal ini bias terjadi, karena dengan tempat obyek yang berbeda, karakteristik responden yang berbeda juga dapat menghasilkan hasil yang berbeda. Obyek penelitian sebelumnya adalah Panti Wreda (manula) sedangkan pada penelitian ini obyeknya adalah pasien rawat inap di rumah sakit. Responden kedua penelitian ini sama-sama membutuhkan pelayanan jasa kesehatan, tetapi bagi pasien rumah sakit respondennya adalah mereka orang sakit, tetapi pada responden penelitian sebelumnya adalah mereka sebenarnya sehat, hanya mereka sudah tua (manula) sehingga mereka butuh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut maka dikembangkan beberapa pernyataan, yang telah didukung oleh bukti empiris dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan diukur dengan indikator: Bukti langsung (*Tangibles*), Kendalian (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kemudahan (*Empaty*) memberikan kontribusi berupa pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dalam bidang jasa rumah sakit dengan CR sebesar 10,32. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang. Ini berarti bahwa, semakin tinggi kualitas pelayanan

- yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan dari rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang.
2. Kepuasan hidup diukur dengan indikator : Variabel Kepuasan hidup dibentuk berdasarkan empat indikator, yaitu *goals* / tujuan-tujuan, *mood* /optimisme, *health* / kesehatan diri dan *finances* / jaminan finansial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dalam bidang jasa rumah sakit dengan CR sebesar 1,52. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan hidup seseorang pasien tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, dalam hal ini adalah Rumah Sakit panti Wilasa "Citarum".
 3. Kepuasan pasien yang diukur dengan indikator : Hubungan dokter-pasien (*doctor patient relationship*, Kenyamanan pelayanan (*amenities*), Kebebasan memilih (*choice*), Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), Efektifitas pelayanan (*effectiveness dan* keamanan tindakan (*safety*) mampu memberikan kontribusi berupa pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien dalam strategi bidang jasa rumah sakit dengan CR senilai 2,15. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam merasakan apa yang mereka terima dari rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.
 4. Kualitas pelayanan diukur dengan indikator: Bukti langsung (*Tangibles*),Kendala (*Reliability*, Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*, Kemudahan (*Empaty*) memberikan kontribusi berupa pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien dalam bidang jasa rumah sakit dengan CR sebesar 8,74. Ini berarti bahwa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.

Implikasi Teoritis

Berdasarkan model penelitian teoritis dalam penelitian ini dan telah di uji kesesuaian modelnya melalui alat analisis *Struktural Equation Model* , maka hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep teoritis tentang tema kualitas pelayanan, kepuasan hidup, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini secara umum memperkuat konsep dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Duffy & Alice A. Ketchand, 1998 yang telah membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan, bersama kepuasan hidup bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. P. Mardeen Atkins, Brenda Stevenson m, dkk, 1996 juga telah membuktikan bahwa pelayanan perawatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga.

Disamping kedua hasil penelitian tersebut tentang kualitas pelayanan juga diteliti oleh Peter J. Danaher & Jan Mattsson, dan terbukti bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan Hidup secara positif tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain bahwa kepuasan pasien dirumah sakit sulit diukur dengan berbagai kondisi atau keadaan pasien diantaranya *goals* / tujuan-tujuan, *mood* /optimisme,

health/kesehatan diri dan *finances/jaminan* financial yang mereka raih. Pasien beranggapan bahwa dengan pelayanan yang baik dan jasa yang berkualitas sehingga mereka merasakan kepuasan yang sesuai dengan harapan yang mereka persepsikan, maka apapun keadaan pasien tidak lagi menjadi masalah yang penting cepat sembuh dari penyakitnya. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Duffy (1998) yang telah membuktikan bahwa kepuasan pelayanan (*overall service satisfaction*) secara bersama-sama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan hidup (*life satisfaction*).

Hasil penelitian ini secara umum berbeda dengan konsep dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Duffy & Alice A. Ketchand, 1998 yang telah meneliti pada 206 manula penghuni wredha (panti jompo), mereka mewakili dari 90% populasi penghuni dari 10 panti wredha yang kemampuan kognitifnya masih baik dengan variable kesejahteraan/kondisi konsumen serta mood/suasana hati, dengan hasil bahwa Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga disebabkan karena obyeknya yang berbeda kemungkinan juga akan menghasilkan hasil yang berbeda pula. Penelitian sebelumnya dengan responden manula di panti jompo sedangkan pada penelitian ini respondennya adalah pasien rawat inap, memang kedua responden sama-sama membutuhkan perawatan, tetapi latar belakangnya berbeda. Kalau dipanti jompo pasien yang dirawat belum tentu sakit, hanya karena sudah tua, sehingga butuh penanganan tersendiri, sedangkan untuk pasien di rawat inap memang benar-benar sakit, sehingga akan mempunyai persepsi yang berbeda pula.

Kepuasan Pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, hasil penelitian ini secara umum memperkuat konsep dan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Atkins, Brenda et all [1996] yang telah membuktikan bahwa pelayanan perawatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menimbulkan minat pasien untuk kembali berobat serta merekomendasikan pelayanan rumah sakit pada teman dan keluarga. Cronin dan Tailor [1992] juga membuktikan dalam penelitiannya bahwa kepuasan konsumen akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mendorong pertumbuhan penjualannya.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian di atas, kemudian dapat dikembangkan menjadi sebuah strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pasien Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang agar dapat terus berkembang dengan baik. Pihak manajemen hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien. Secara ringkas ada beberapa implikasi manajerial yang dapat diterapkan oleh Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang dalam upaya untuk dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Kualitas pelayanan

1. Sebagian perawat masih banyak yang judes/kurang ramah dan kadang melayani dengan emosional, sehingga memberikan kesan yang negative. Maka pihak rumah sakit perlu memberikan penyuluhan maupun pengarahan kepada perawat untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dengan niat yang tulus.

2. Beberapa aspek dari kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang adalah kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam merespon dan menyelesaikan komplain dari pasien serta tersedianya tenaga medis dan non medis dalam menunjang pelayanan.
3. Perlu diciptakan suatu iklim kerja yang kondusif, sehingga kedisiplinan baik itu perawat, dokter dan tenaga non medis lainnya akan terwujud, yang berdampak terhadap terciptanya produktivitas kerja yang tinggi.

Kepuasan pasien

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilakukan melalui pengumpulan informasi secara sistematis tentang respon para pasien tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang
2. Sebaiknya perlu adanya peningkatan kecepatan dan kemudahan pelayanan baik bagi pasien yang sedang maupun yang akan melakukan rawat inap, sehingga kesan yang baik dari pelayanan akan tercipta.
3. Pandangan dari sisi pemilik rumah sakit yang dimilikinya haruslah dapat terus mampu menjaga dan meningkatkan citra (image) dari rumah sakit, disamping harus terus meningkatkan efisiensi rencana dan sasaran organisasi rumah sakit, termasuk dapat dihasilkannya surplus atau keuntungan.

Loyalitas pasien

1. Kurangi kebijakan-kebijakan yang kontra produktif, yang tidak memperbaiki citra, malah justru akan menjadikan kesan yang negative.
2. Kurangi birokrasi yang berbelit-belit, sehingga pasien tidak merasa dipersulit, dengan harapan dia akan kembali jika suatu saat membutuhkan perawatan. Paling tidak dia akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa maupun memberikan informasi yang positif tentang pelayanan Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum".
3. Mengembangkan budaya organisasi untuk memulai usaha dengan " menjual solusi" dan bukan sekedar menjual produk/jasa, perawat maupun dokter di lapangan dapat memberikan nilai tambah bagi para pasien.

Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini hanya menguji pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" di Semarang. Dengan demikian hasil dan implikasi manajerial dalam penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya akurat bila diterapkan pada rumah sakit di daerah lain. Mungkin ada variable lain di luar model penelitian yang juga berpengaruh dalam pengembangan kualitas pelayanan, kepuasan hidup, dan kepuasan pasien pada rumah sakit di daerah lain.

Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah obyek penelitian yang populasinya sangat terbatas sehingga kondisi yang berbeda dengan objek jenis industri yang berbeda, pelayanan yang lain dan jumlah populasi yang lebih banyak dapat memberikan hasil yang berbeda pula.

Untuk penelitian mendatang dapat menguji ulang model penelitian ini dengan menambah variable-variabel baru seperti Nilai pelanggan, Harga ataupun suasana lingkungan. Agenda penelitian mendatang juga dapat dilakukan pada beberapa rumah sakit sekaligus atau pada industri jasa yang berbeda.

Hasil penelitian GFI (0,85) dan AGFI (0,82), ini menunjukkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" masih belum terjawab sempurna. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menambah variabel lain yang perlu dikaji, seperti nilai, sifat, ketersediaan informasi, suasana lingkungan (Holbrook, Bolton, Peyrot dalam Duffy 1998).

Keterbatasan sampel penelitian sebesar 145 orang responden dan penggunaan Maximum likelihood Estimation (ML) dalam mengestimasi model merekomendasikan kepada peneliti yang akan datang menggunakan teknik estimasi lain dalam mengestimasi model, misalnya *Scale Free Least square (SLS) atau Asymtically Distribution Free (ADF)* bila penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Balthasar Elu, 2004, "Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan", Usahawan No.06, Th XXXIII, hal 37-45.
- Caroline M. Fisher, Claire J. Anderson, 1990, "Hospital Advertising" Does It Influence Consumers, *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 10, No.4.
- Daphne G. Harber, Nealm. Ashkanasy, Victor J. Callan, 1997, "Implementing Quality service In A Public Hoospital Setting", A Path-Analytic Study of the Organizational Antecedents of Employee Perceptions and Outcomes, *Public Productivity & Management Rewiew*, Vol.21 No.1.
- Donald R. Cooper, C. William Emory, 1999, "Metode Penelitian Bisnis", Penerbit Erlangga.
- Fuad Mas'ud, 2004 "Survai Diagnosis Organisasional" Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haier, Jr. Joseph F. Rocph E. Anderson, R.,E., Tatham,RL., dan Beack W.C., 1995, *Multi Variate Data Analysis, Fourth Edition*, New Jersey, Prentice Hall.
- J. Supranto, 1997, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Penerbit Rineka Cipta.
- Jo Ann M. Duffy, Alice A. Ketchand, 1998, "Examining The Role Of Service Quality In Overall Service Satisfaction", *Journal Of Management issues*, Vol.XX, No.2.
- J. Joseph Cronin, Jr. & Steven A. Taylor, 1992, "Measuring Service Quality", A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol.56, No.55-68.
- Lily Harjati, 2003, "Analisis Kepuasan Dokter Sebagai Customer Rumah Sakit X di Jakarta Pusat", *Jurnal Ekonomi Pemasaran*, Vol.10, No2, hal 128-147.
- Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi, 1996, "Happy Employees Lead To Loyal Patients", Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty, *Journal of Health Care Marketing*, hal 16-23.

- Munjiati Munawaroh, 2000, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta", *Jurnal Siasat Bisnis*, No.5, hal, 177-190.
- Raju, Subhash C. Lonial, and Yash P. Gupta, 1995, "Market Orientation And Performance In The Hospital Industry", Management opinions vary on the connections between the two even within the same institution, *Journal of Health Care Marketing* , Vol.15, No.4.
- Retno Hidayati, 2002, "Analisis Model Persamaan Struktural Kepuasan Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang", *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.10, No.69-80.
- Sofjan Assari, 2004, "Tantangan Pimpinan Rumah Sakit Menghadapi Paradigma Baru", *Usahawan*, No.09 Th XXXIII, Hal.50-55.
- Sabihaini, 2002, "Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Kayanan : Suatu Penelitian Empiris", *Usahawan No.2 Th.XXXI, Hal 29-37*.
- Sulastono, 2000, "Manajemen Kesehatan", *Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Wasis Budiarto, 2003, " Pengaruh Faktor-faktor Kinerja Non Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan Rumah Sakit Umum Pusat di Indonesia", *Usahawan No.11 Th.XXXII*, hal.22-28
- Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilbourne, Gerald Koher, and Phyllis Jones, 2001, "The Dimensions of Service Quality For Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale, *Health Care Management Review*; Spring 2001;26,2
- Victor Sower, Jo Ann Duffy, William Kilboarne, Gerald Kohers, and Phyllis Jones, 2001, "The Dimensoins of Service Quality For Hospital", *Development and Use of the KQCAH Scale, Health Care Management Review*, 26(2).