

MEMBANGUN KEPERCAYAAN PASIEN MELALUI KUALITAS LAYANAN, IMAGE DAN KEPUASAN PASIEN

Woro Utari¹, Susetyorini², Umi Elan³

¹. Universitas Wijaya Putra Surabaya, woroutari@uwp.ac.id

². STIENU Trate Gresik, susetyorini@gmail.com

³. STIENU Trate Gresik, umi.elan1@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, *image* dan kepuasan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit PHC Surabaya. Obyek penelitian ini adalah rumah sakit PHC Surabaya dengan unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien / keluarga pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan SPSS. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis diskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pengguna rumah sakit PHC Surabaya adalah perempuan sebanyak 58 %, bekerja sebagai karyawan swasta dan berpendidikan sarjana. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit PHC Surabaya dalam kategori baik, namun masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Disamping itu *image* juga berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit PHC Surabaya. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepercayaan pasien.

Kata Kunci : *Kepercayaan, Kualitas Layanan, Image, dan Kepuasan*

Abstract: *This study aims to determine and analyze the effect of service quality, image and satisfaction on patient trust at PHC Surabaya Hospital. The object of this research is PHC Surabaya Hospital with the unit of analysis in this study is the patient / patient's family. Data were collected using a questionnaire distributed to the respondents and then analyzed using SPSS. The data analysis technique in this study used descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that most of the families using the PHC Surabaya hospital were women as much as 58%, worked as private employees and had a bachelor's education. The results also show that the service quality of the PHC Surabaya hospital is in the good category, but still needs to be improved. Based on the results of data analysis, it is known that service quality has a significant effect on patient trust. Besides, the image also has a significant effect on the patient's trust. Patient satisfaction has a significant effect on patient confidence in PHC Surabaya Hospital. Patient satisfaction has the greatest influence on patient trust.*

Keywords: *Trust, Service Quality, Images, and Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang padat teknologi, padat karya dan padat pakar, sehingga bisa dikatakan bahwa rumah sakit merupakan organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit sangat membutuhkan tenaga kerja dan tenaga ahli tetapi rumah sakit juga tetap mengedepankan teknologi. (Alfian dalam Utari, 2016)

Hasil kajian yang dilakukan oleh beberapa peneliti menunjukkan bahwa

persaingan usaha Rumah Sakit dewasa ini sangat ketat sekali, hal ini ditunjukkan oleh banyaknya rumah sakit baru terutama rumah sakit swasta. Perkembangan rumah sakit yang sangat cepat berdampak pada semakin ketatnya persaingan. (Utari, 2016)

Perkembangan rumah sakit yang sangat cepat harus didukung oleh kualitas yang memadai, hal ini akan berdampak terhadap keberadaan rumah sakit tersebut. Salah satu cara utama mendefinisikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten (Kotler, 2010)

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan / pengguna rumah sakit untuk tetap menggunakan jasa rumah sakit adalah kualitas layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit tersebut. Semakin bagus kualitas layanan rumah sakit maka akan semakin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pengguna. Hasil penelitian Wahyudin (2007) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan factor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayabrata dkk (2016) menunjukkan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Surabaya, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit di Surabaya.

Penelitian lain yang terkait dengan kualitas layanan adalah hasil penelitian Japariato dkk, (2007) menunjukkan bahwa Kualitas layanan secara langsung dan tidak langsung melalui pemasaran relasional berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepercayaan pada sebuah lembaga / merk memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan. Konsumen akan selalu membeli produk untuk memenuhi kebutuhan. Kepercayaan dipengaruhi oleh identifikasi psikologi, gambar dan reputasi yang dirasakan antara pemasok dan pembeli (Smeltzer, dalam Rosalina, 2016)

Kepercayaan terhadap sebuah rumah sakit sangat penting bagi perkembangan rumah sakit, kepercayaan tersebut bisa dibangun melalui peningkatan kualitas layanan. Disamping itu kepercayaan juga bisa di bangun dari *image* terhadap organisasi.

Permasalahan yang mendasar pada bisnis rumah sakit adalah bagaimana membangun kepercayaan masyarakat pada rumah sakit. Sehingga diharapkan akan mampu meningkatkan occupansi rumah sakit.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan kualitas layanan, *image*, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di rumah sakit PHC Surabaya, menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit PHC Surabaya, menguji dan menganalisis pengaruh *Image* terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit PHC Surabaya, menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit PHC Surabaya.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan kepada pihak lain (Darsono, 2008). Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2002) kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat tentang obyek, atribut dan manfaat.

Kepercayaan terhadap petugas kesehatan di Rumah Sakit merupakan salah satu faktor dari kepercayaan terhadap Rumah Sakit secara umum. Menurut Susilowati (2011) kepercayaan merupakan poin penting bagi seorang perawat. Pelayanan keperawatan yang baik saat ini bisa diukur melalui kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Masyarakat sudah bisa menilai standar praktik yang diberikan perawat, kemudian etika serta profesionalismenya. Bila standar itu tidak terpenuhi, maka masyarakat tidak percaya lagi.

Ada 2 (dua) elemen yang membangun (1) *trust belief* adalah sejauh mana pengguna percaya dan yakin terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. *Trusting belief* terdiri dari : *benevolence, integrity dan competence*. (2) Trust Intention yaitu suatu hal yang disengaja dimana dimana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi. *Trusting intention* didasarkan pada kepercayaan kognitif seseorang kepada orang lain. (Mc. Knight et al, 2002)

Menurut Mc. Knight et al (2002) ada dua elemen yang membangun *trusting intention* yaitu *willingness to depend dan subjective probability of depending*.

Kepuasan Pasien

Kotler (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Lebih lanjut Tangkilisan dalam Utari (2016) menilai ukuran kepuasan adalah volume pelayanan, kualitas pelayanan dan kemampuan memperoleh sumberdaya bagi pelaksana program.

Menurut Assegaff (2009) kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir.

Penilaian kepuasan, James dalam Utari (2016) memberikan ukuran atas efisiensi dan efektifitas. Pengertian efisiensi memperhatikan segi output maupun segi input dengan kata lain sesuatu kegiatan yang telah dikerjakan secara efisien jika pelaksanaan tersebut telah mencapai sasaran (*output*) dengan pengorbanan biaya (*input*) yang terendah atau sedikit dengan pengorbanan biaya (*input*) yang minimal, diperoleh hasil (*output*) yang diinginkan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pasien (Zeithamal et al, 1988). Sedangkan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien (Lovelock, 1988).

Kualitas Pelayanan adalah "*a customer's judgement of the overall excellence or superiority of a service*" Zeithaml dalam Japarianto (2007). Menurut Tjiptono (2011) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Kotler (1999) menyatakan bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Rumah Sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien. Kualitas layanan yang baik dalam jangka panjang akan menghasilkan loyalitas pasien, hal ini tentunya akan mengurangi biaya pengembangan profitabilitas dan market share (China, 1990; Daniel, 1992; Synchan, 1990).

Image / Citra Merk

Menurut Sutojo (2004) menyatakan bahwa acitra adalah pancaran atau reproduksi jati diri dari bentuk orang perorang, benda atau organisasi. Sedangkan menurut Simamora (2002) menyatakan bahwa citra adalah persepsi yang relatif konsisten dalam jangka panjang (*enduring perseption*)

Citra merk yang Yang baik memungkinkan konsumen untuk dapat

mengidentifikasi kebutuhan yang perusahaan penuhi, serta dapat membedakan perusahaan dari pesaing-pesaingnya.

Citra Merk adalah sekumpulan asosiasi merk yang terbentuk dan melekat dibenak konsumen (Rangkuti dalam Sondakh, 2014). Konsumen yang biasa menggunakan merk tertentu cenderung merk tertentu cenderung memiliki konsistensi terhadap merk tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong (2005) bahwa pengukuran citra merk dapat dilakukan berdasarkan pada aspek sebuah merk yaitu *strength*, *uniqueness* dan *favourable*.

Hipotesis

Penelitian yang dilakukan oleh Sartika Moha dan Sjendry Loindong (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado”. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di hotel Yuta pada periode penelitian, sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang diambil berdasarkan *quota sampling* dengan teknik pengambilan data menggunakan *accidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan path analysis atau analisis jalur dengan alat bantu SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Manajemen hotel Yuta sebaiknya meningkatkan kepuasan dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan fasilitas yang terjangkau agar konsumen kembali menginap.

Penelitian yang dilakukan Rosalina dan Subagio (2016) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari *image* terhadap kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *image* terhadap kepercayaan yang berdampak pada *purchase intention*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jayabrata dkk (2016) yang berjudul menemukan bahwa keamanan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan atau *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. *Explanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikatnya. (Sugiono, 2011)

Populasi, Sampel dan Metode Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada dirumah sakit PHC Surabaya. Sampel diambil berdasarkan criteria yang sudah ditetapkan peneliti (*purposive sampling*). Yaitu pasien yang sudah rawat inap selama minimal 3 hari. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *quota sampling*. Metode penarikan Sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu memberikan kuesioner kepada responden yang ditemui pada saat penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu validitas dan reliabilitas, uji hipotesis, uji path analysis (analisis jalur).

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan analisis dengan Regresi Linier Berganda dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Untuk menguji pengaruh parsial digunakan analisis dengan uji t dengan pengujian : apabila nilai t hitung memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0,05 maka

hipotesis di terima artinya ada pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

Responden laki-laki sebanyak 64 orang atau sebesar 64 %, sedangkan responden perempuan sebanyak 36 orang atau 36 %. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 12 orang atau sebesar 12% berpendidikan SMP, sebanyak 34 orang atau sebesar 34 % berpendidikan SMA sederajat, 27 orang atau sebesar 27 % berpendidikan Sarjana S1 dan sebanyak 5 orang atau sebesar 5 % berpendidikan S2 dan S3.

Berdasarkan pekerjaan pasien diketahui bahwa sebanyak 10 % memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, sebanyak 45 % bekerja sebagai karyawan swasta, 26 % bekerja sebagai pegawai Negeri dan sebanyak 19 % bekerja sebagai karyawan BUMN

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument diperoleh nilai untuk masing-masing item instrument sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliability	Keterangan
Kualitas layanan	0.786	0.6	Reliable
Image	0.752	0,6	Reliable
Kepuasan	0.907	0.6	Reliable
Kepercayaan	0.873	0.6	Reliable

Sumber : Data Primer, diolah (2019)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara keseluruhan memiliki nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6. Sehingga dikatakan bahwa kualitas layanan, *image*, kepuasan dan kepercayaan adalah reliable.

Hasil Analisis Data

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas layanan, *image* dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien digunakan analisis dengan uji t.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS diketahui bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	Sig
(constant)	-1.817	.590		-3.080	.003
Kualitas layanan (X ₁)	.224	.096	.187	2.324	.022
Image (X ₂)	.340	.105	.264	3.237	.002
Kepuasan (X ₃)	.338	.098	.250	3.441	.001

Sumber : Data Primer, diolah (2019)

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada table di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = - 1.817 + 0.224 X_1 + 0.340 X_2 + 0.338 X_3$$

Yang artinya bahwa kualitas layanan, *image* dan kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Artinya bahwa perlu ada peningkatan pada kualitas layanan, *image* dan kepuasan pasien.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, *image* dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien digunakan analisis dengan uji t. berdasarkan hasil analisis data dengan uji t diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

Nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar 2,324 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,022 yang artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien dalam menggunakan rumah sakit PHC di Surabaya. Semakin baik kualitas layanan maka akan mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap rumah sakit.

Demikian pula *image* pasien terhadap kondisi RS menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk *image* sebesar 3.237 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang artinya bahwa *image* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna rumah sakit. Hal ini bisa dijelaskan bahwa semakin baik *image* pengguna terhadap rumah sakit maka akan semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap rumah sakit tersebut.

Nilai t hitung untuk kepuasan sebesar 3,441 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Artinya bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna rumah sakit.

Nilai t hitung untuk masing-masing variable menunjukkan angka positif dan menunjukkan nilai signifikansi kurang dari ,05, yang artinya bahwa *image* berpengaruh positive dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, demikian pula kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data diatas diketahui bahwa kepuasan pasien mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepercayaan pasien untuk menggunakan RS. Artinya bahwa dalam upaya membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan kepuasan pasien terlebih dahulu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan SPSS maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan di RS PHC menunjukkan hasil yang sangat baik, demikian juga *image*, kepercayaan dan kepuasan pasien sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rerata untuk masing-masing variabel.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien RS PHC Surabaya.
3. *Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di Rumah sakit PHC Surabaya
4. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di Rumah sakit PHC Surabaya

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas layanan di RS PHC sudah bagus, namun perlu meningkatkan kualitas layanan seperti ketersediaan fasilitas, keramahan staf administrasi, sarana prasarana medis dan non medis.
2. RS harus membangun *image* pasien
3. Kepuasan merupakan satu factor penting dalam upaya membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu perlu ada upaya RS untuk meningkatkan kepuasan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- China, 1990; Daniel, 1992; Synchan, 1990, *Implication of Loyalty Program Membership and Service Experiences for customer Retention Value, Journal of Academy Marketing Science*.
- Gerson, Richard, 1993. *Measuring Customer Satisfaction*. Crisp Publication, Inc
- Ivancevich, 2002, *Building customer loyalty, Business skill express series, Irwin professional publishing & mirror press*.
- Japarianto, Edwin; Laksono, Poppy dan Khomariyah (2007), "Analisis Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loylitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel *Intervening*", *Jurnal Manajemen Perhotelan*,
- Jayabrata, Brahmasari, Brahma Ratih, 2016 "*Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospital in Surabaya*", *International Journal of Business and Management Invention*, Vol 5, Issue 4.
- J.A. and Fitzsimmons. 2001. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. McGraw-Hill, Singapore
- Kotler, Philip, 2000, "Manajemen Pemasaran, konsep dan Teori" Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kotler, Philips dan Amstrong, 2005, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2*, PrentHallindo.
- Nawawi, Muhammad Tony dan Purwanto, 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bank BNI 46 Kantor Cabang Pembantu di Universitas Tarumanegara Jakarta", *Conference on Management and Behavioral Studies*. , Jakarta
- Rosalina, Subagio, 2016 "Analisa Pengaruh Product *Image* terhadap *Purchase Intention* dengan *Trust* sebagai Variabel *Intevening* pada Blesscon PT. Superior Prima Sukses" *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*
- Subagio, Hartono; Saputra, Robin; 2012 "Pengaruh *Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction* dan *Image* terhadap *Customer Loyalty*, Studi pada Garuda Indonesia" *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 7 No 1
- Sondakh, Conny, 2014, " Kuaitas Layanan, Citra Merk dan PEngaruhnya terhadap Kepuasna Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan, Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 3. No. 1
- Tjiptono Fandy, 2001, "Manajemen pemasaran Jasa ", Penerbit andi Offset, Yogyakarta
- Trisnantoro, Laksono, 2005, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Utari, W, Hidayat, Iswoyo, A, 2016, "*Analysis Factors of Hospital Services Quality and user satisfaction*" *International Journal of Business and Management Invention*, Volume 5- Issue 2 *vertion 1*. ISSN : 2319-801X Tahun 2016
- Utari, Woro, 2013, "Analisis Kualitas Layanan serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Nasrul Ummah Lamongan", *jurnal Neo Bis*, ISSN 1978-5275, Vol 7 No 1.
- Utari, Woro, 2010, "Model Kepuasan Pelanggan sebagai Moderating Variabel guna meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan" *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*- ISSN 2087-1090, Vol 1 nomor 2
- Utari, Woro, 2009, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Cepat Aman (KCA) pada Perum Pegadaian di Surabaya", *Jurnal Ekonomi Sains dan Pendidikan*; Swastika, ISSI 2085-5680, Vol 2 Nomor 1
- Yami, 2004, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonesia, Yogyakarta