

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI POLI
HEMATOLOGI ONCOLOGI MEDIK (HOM)
RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA**



Disusun Oleh :

SITTI HOTIJAH
NIM.20181660007

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI POLI
HEMATOLOGI ONCOLOGI MEDIK (HOM)
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya.



Oleh :

SITTI HOTIJAH
NIM.20181660007

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2019**

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sitti Hotijah
Nim : 20181660007
Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 18 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Sitti Hotijah

NIM. 20181660007

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Usulan judul Skripsi penelitian ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Maret 2020

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ratna Agustin., S.Kep.Ns.M.Kep.



Suyatno Hadi S., S.Kep.Ns.,M.Ked.Trop.

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Reliani, S.Kep.Ns.,M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Maret 2020

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Dr. A.Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns., M.Kes.



Anggota : Ratna Agustin, S.Kep., Ns., M.Kep.



Anggota : Suyatno Hadi S., S.Kep.Ns.,M.Ked.Trop.



Mengesahkan,

Dekan




Dr. Mundakir, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

KATA PENGANTAR

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Faktor-faktor kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan keperawatan di Poli Hemotologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya 2019. Proposal Skripsi penelitian ini disusun dan diajukan sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan pendididkan program studi S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, peneliti menyadari banyak kekurangan. Untuk itu peneliti sangat pmengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini karena manusia tidak luput dari kesalahan dan kelupaan, sedang kebenaran datangnya hanya dari Allah SWT. Peneliti mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan di hati. Semoga skripsi ini berkesan di hati pembaca dan tentu saja dapat member manfaat bagi semuanya.

Surabaya, 18 Februari 2020

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya”. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mundakir, S.Kep.Ns.M.Kep. selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Reliani, S.Kep.Ns., M.Kes. selaku ketua program studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ratna Agustin, S.Kep.Ns.M.Kep. selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, motivasi dan saran-saran yang sangat bermanfaat .
5. Suyatno Hadi S., S.Kep.Ns., M.Ked.Trop. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Dr. A.Aziz Almul Hidayat, S.Kep.,Ns., M.Kes. selaku dosen penguji yang telah meluangkan kesempatan dalam menguji dan memberikan masukan serta saran-saran.
7. Segenap dosen Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah berbagi ilmu selama pendidikan.
8. Kedua orang tua yang penuh kasih sayang dan penuh kesabaran serta tulus mendoakanku di setiap waktunya, yang telah bekerja keras dalam membimbing dan mendidik anak-anaknya sampai jenjang pendidikan tinggi dan mencapai cita-cita.

9. Semua saudaraku dan semua keluarga besarku yang terus memberikan semangat dalam setiap langkahku dalam menuntut ilmu demi menggapai cita-cita.
10. Teruntuk sahabat-sahabatku yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penelitian ini.
11. Teman-teman Program Studi S1 Keperawatan terima kasih atas semangat yang diberikan dan kekompakan kebersamaan kita selama ini akan terkenang untuk selamanya.

Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan pahala dari Allah SWT, dan semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata semoga proposal skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul penelitian	i
Cover dalam Judul penelitian	ii
Lembar Tidak Melakukan Plagiat	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan	xiii
Abstrak	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan	9
2.1.3 Kepuasan Pasien	10
2.1.4 Pengukuran Kualitas Kepuasan Pasien	11
2.1.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	15
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.1.7 Aspek Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan.....	19
2.1.8 Respon Ketidakpuasan.....	21
2.2 Konsep Dasar Pelayanan Keperawatan	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Keperawatan.....	21
2.2.2 Indikator Pelayanan Keperawatan	24
2.3 Konsep Rawat Jalan.....	24
2.3.1 Definisi Pelayanan Rawat Jalan	24
2.3.2 Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan	25
2.3.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan.....	28
2.3.4 Alur Pasien Baru Pelayanan Rawat Jalan	30

2.3.5 Alur Pasien Lama Pelayanan Rawat Jalan	30
2.4 Kerangka Konsep	31
2.5 Hipotesis Penelitian	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Kerangka Kerja	34
3.3 Populasi Sampel Dan Sampling	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Teknik Sampling	36
3.4 Besar Sampel	37
3.5 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional	37
3.5.1 Variabel Bebas	37
3.5.2 Variabel Terikat	38
3.5.3 Definisi Operasional	38
3.6 Pengumpulan Data Dan Pengolahan Data	41
3.6.1 Proses Pengumpulan Data	41
3.6.2 Instrument Penelitian	42
3.6.3 Waktu Dan Lokasi Penelitian	46
3.6.4 Pengolahan Data	46
3.7 Analisa Data	49
3.7.1 Analisa Univariat	49
3.7.1 Analisa Bivariat	49
3.8 Etik Penelitian	48
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	51
3.8.2 <i>Anonimity</i>	52
3.8.3 <i>Confidentiallity</i>	52
3.8.4 <i>Beneficience Dan Non Malefecence</i>	52
3.8.5 <i>Justice</i>	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.2 Data umum Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan umur	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan	62
4.3 Data Khusus	62
4.3.1 Identifikasi Faktor Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	62

4.3.2	Identifikasi Faktor Pengalaman Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	63
4.3.3	Identifikasi Faktor Kinerja Perawat Dalam Kinerja Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	64
4.3.4	Analisis Faktor Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	64
4.3.5	Analisis Faktor Pengalaman terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	65
4.3.6	Analisis Faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	66
4.4	Pembahasan	
4.3.1	Identifikasi Faktor Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	67
4.3.2	Identifikasi Faktor Pengalaman Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	68
4.3.3	Identifikasi Faktor Kinerja Perawat Dalam Kinerja Keperawatan di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019	69
4.3.4	Analisis Faktor Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	71
4.3.5	Analisis Faktor Pengalaman terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	73
4.3.6	Analisis Faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....	76

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 79
5.2 Saran 80

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 : Tabel Definisi Operasional
- Tabel 3.2 :Tabel Kisi-Kisi Faktor Kinerja.....
- Tabel 3.3 : Tabel Kisi-Kisi Faktor Pelayanan.....
- Tabel 3.4 : Tabel Kisi-Kisi Faktor Komunikasi.....
- Tabel 3.5 : Tabel Kisi-Kisi Faktor Estetika.....
- Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....
- Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 : Diagram Alur Pelayanan Rawat Jalan
Gambar 2.4 : Kerangka Konsep Penelitian
Gambar 3.4 : Kerangka Kerja Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Permohonan menjadi responden penelitian
Lampiran 2 : Lembar Penjelasan Penelitian Bagi Responden Penelitian
Lampiran 3 : Kuisisioner Kepuasan Pasien
Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Data Responden
Lampiran 5 : Hasil Uji Statistik <i>Chi-Square Test</i>
Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian.....

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

–	: Hingga
\leq	: kurang dari sama dengan
\geq	: lebih dari sama dengan
%	: persen
n	: besar sampel
N	: populasi
Σ	: jumlah total
/	: per

Daftar Singkatan

No.	: nomer
s/d	: sampai dengan
BPOM	: Badan Pengawas Obat dan Makanan
KLB	: Kejadian Luar Biasa
Depkes RI	: Departement Kesehatan Republik Indonesia
FAO	: <i>Food And Agriculture Organization</i>
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningtyas. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pesanggrahan*. Skripsi S1 Keperawatan Universitas Airlangga.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruz Media.
- Azwar, S. (2008). *Sikap Manusia : Teori Dan Pengukurannya Edisi 2* . Yogyakarta : EGC.
- Bolla, Ibrahim. (2008). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Subang*. Cimahi: STIKes Jenderal Achmad Yani
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Data rumah sakit online. 14 Juli 2019. http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta_list.php?ctlSearchFor=Minahasa&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB/KOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2015). *Laporan Seksi Pengendalian dan Pemberantasan Penyakit Bidang Pengendalian Masalah Kesehatan Tahun 2015*. Surabaya : Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Gillies, DA (1989). *Managemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem Edisi Kedua*. Terjemahan Illiois W.B. Saunders Company.
- Hafizurrachman . (2004). Pengukuran Kepuasan suatu institusi kesehatan. Jakarta : Majalah Kedokteran Indonesia.
- Hidayat, A. A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, Suryawati dan Sritami (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
- Koentjoro, Tjahyono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia Edisi 1* . Andi : Yogyakarta

- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Buku 1)*. Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- Kusdiyanto, Puguh. (2013). *Hubungan Perilaku Perawat (Tindakan) Dalam pelaksanaan system triage dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga di IGD RSUD Dr.M.Soewandhi Surabaya*. Skripsi S1 Keperawatan
- Kessler, Mylod.(2009). *Hubungan Pengalaman Dirawat Di Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksono dkk (2008). *Analisis kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Skripsi FIK UNS
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marmeam.(2017). *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur*. Skripsi FIK Universitas Indonesia 2017.
- Merryani dkk (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Skripsi S1 Keperawatan Universitas Hasannudin Makasar
- Moh Anwar Hafid (2014) *Analisis faktor kinerja terhadap kepuasan pasien pengguna yankes di RSUD Syech Yusuf Goa*. Skripsi Universitas Sam ratulangi.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmodjo S. (2012). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010. 146-147.
- Nursalam. (2013). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam & Effendy, F. (2008). *Pendidikan Dalam Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).

- Parasuraman. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233.
- Pohan, Imbalo S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Puguh, S. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013* Jakarta: EGC
- Potter, P.A Perry. (2008). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses Dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata Komalasari,Dkk. Jakarta : EGC.
- Prasojo (2013). *Analisis determinan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit umum daerah Dr. Moewardi Surakarta*. Solo: Skripsi Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta.
- Prastanika (2011). *Faktor-Faktor Karakteristik Responden Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien*. Jakarta: Skripsi S1 Keperawatan Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Profil RSUD Dr.Soetomo Surabaya, (2018). Surabaya Jawa Timur.
- Profil RSUD Syaiful Anwar Malang, (2018). Malang Jawa Timur .
- Rachmawaty, R. (2017). Ethical Issues in Action-Oriented Reaserch in Indonesia. *NursingEthics*,24(6),687-693.
<http://dx.doi.org/10.1177/0969733016646156>
- Rahmatika, D. (2010). *Prinsip Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta:*NursingEthics*,24(6),687-693.
<http://dx.doi.org/10.1177/0969733016646156>.
- Rahmani, T. (2014). Ethical Issues in Action-Oriented Reaserch in Indonesia. *NursingEthics*,24(6),687-693.
<http://dx.doi.org/10.1177/0969733016646156>
- Sabarguna, B.S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Salimah, S. (2012, April 22). Training Need Analysis (TNA) Di Rumah Sakit. Diakses tanggal 26 September 2019, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>
- Setiawan. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat loyalitas Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2011.

- Sudaryanti. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Karakteristik Responden Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit U mum Saiful Anwar Malang*. Malang : Skripsi PSIK Universitas Brawijaya .
- Supranto, J. (2012). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suryani, Nunuk (2010). *Hubungan Antara Sikap Dan Perilaku Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Anwar Medika Sidoarjo*.
- Sumaniyah. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Keperawatan Di Ruang IGD RSUD Haji Surabaya*. Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Stefan. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Daerah Dr Sardjito Yogyakarta Tahun 2013*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta, pp. 265 – 346
- Utami, Y. T. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013*.
- WHO. (2011). *Penyakit Bawaan Makanan Fokus Pendidikan Kesehatan : Suatu Permasalahan Kesehatan dan Ekonomi Global*. whqlibdoc.who.int/publications/2005/9794487074. Diakses 11 Januari 2013.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing*. Mc.Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York.