

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Mutiara Islam Asir¹, Kadunci², Ni Made Widi³

¹Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, mislamahir@gmail.com

²Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, kadunci@bisnis.pnj.ac.id

³Jurusan Administrasi Niaga – Politeknik Negeri Jakarta, nm.widhi@bisnis.pnj.ac.id

ABSTRACT : *This study aims to determine and analyze the partial and simultaneous effect of the quality of health services and the price of insurance premiums on the satisfaction of BPJS Health participants at the Trimedika Clinic. In addition, this research is expected to be a consideration for the clinic and the BPJS to improve and maintain the existing quality. This study includes causal associative research with a quantitative approach and the number of samples taken as many as 97 respondents determined by non-probability sampling technique with purposive sampling method. Data collection was carried out using literature studies and distributing questionnaires. Instrument testing using validity and reliability tests. Meanwhile, the data analysis method used classical assumption test and hypothesis testing. This study was tested using SPSS 22. The results of this study indicate that: (a) Service quality(X1) and insurance premium prices(X2) have a significant effect of 44.3%, (b) The coefficient of determination is 0.443. This means that the dependent variable is influenced by the independent variable by 44.3% and the other 55.7% is influenced by other variables outside the variables used in this study. Based on the results of this study, the quality of service and the price of insurance premiums have an influence on the satisfaction of BPJS participants at the Trimedika Clinic, Bekasi.*

Keywords: *Quality of service, price of insurance premiums, patient satisfaction.*

ABSTRAK : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan kesehatan dan harga premi asuransi terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Trimedika. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak klinik dan pihak BPJS untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas yang ada. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif serta jumlah sampel yang di ambil sebanyak 97 responden yang ditentukan dengan teknik nonprobability sampling dengan metode pengambilan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan studi literatur dan penyebaran kuesioner. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan, metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Penelitian ini diuji dengan menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Kualitas pelayanan (X1) dan Harga premi asuransi (X2) berpengaruh signifikan sebesar 44,3%, (b) Koefisien determinasi sebesar 0,443. Hal ini berarti variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independent sebesar 44,3% dan 55,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan dan harga premi asuransi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Klinik Trimedika Bekasi.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga premi asuransi, kepuasan pasien

To Cite This Artikel

Pertama, N.P. Kedua, P. & Ketiga, P. (2019). Judul Hendaknya Ringkas dan Informatif Tidak Lebih dari 15 Kata dalam Bahasa Indonesia. *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol No Tahun Alamat DOI

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

Kesehatan sebagai salah satu faktor kesejahteraan masyarakat Indonesia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 “Melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945”. Berdasarkan Undang Undang no 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan, Bab II Pasal 2 dan 3 : Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perkehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri (2) Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (3) Keberhasilan pembanguan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya manusia yang sehat, terampil, dan ahli dalam satu program kesehatan.

Gambar 1 Peningkatan Jumlah Peserta BPJS Kesehatan dari Januari 2021 hingga Agustus 2021



Usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yang jumlahnya mencapai dua ratus jiwa tentu bukanlah hal yang mudah. Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku yang sehat.

Kepuasan pasien tergantung dengan mutu serta kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan mutu dan kualitas pelayanan. Kepuasan dapat terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat atau pasien

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pada hakekatnya klinik berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Amrizal (2014) “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Menurut Nurachma, “Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin”. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama di mana setiap fasilitas kesehatan bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Di samping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan.

Harga Premi Asuransi

Martias (2011), berpendapat bahwa “Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa berikut pelayanannya”. Menurut Rendi (2019), “Premi asuransi adalah sejumlah uang yang dibayarkan kepada Perusahaan Asuransi oleh tertanggung untuk polis asuransi mereka”. Nominal yang tertera pada premi dibayarkan kepada pihak asuransi tertanggung pada keadaan tertanggung. Premi asuransi dasar merupakan premi yang dibebankan kepada tertanggung saat pengeluaran polis asuransi.

Kepuasan Pasien

Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis. Sering kali pasien menderita penyakit atau cedera memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk menggunakan kembali jasa pelayanan fasilitas kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama dalam menerima pelayanan. Kepuasan pasien dapat dilihat dari hak hak yang dimiliki pasien yang sebagai peserta dapat terpenuhi.

METODE RISET

Penelitian dilakukan pada pasien peserta BPJS Kesehatan Klinik Trimedika dan waktu penelitian dilakukan dari bulan Maret 2021-Agustus 2021. Metode penelitian ini menggunakan

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16), Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Trimedika pasien peserta BPJS Kesehatan dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan, pasien rawat jalan poli umum Klinik Trimedika Bekasi, dan membayar premi BPJS Kesehatan setiap bulannya.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan harga premi asuransi (X_2) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2012:175), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah kuesioner yang diisi oleh responden (dalam hal ini pasien peserta BPJS kesehatan).

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 22.0 for windows*. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan pengujian uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis meliputi analisis linier berganda, uji t, uji f, dan analisis koefisien determinasi (R^2).

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

Hasil

Penelitian ini membahas pengaruh dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga premi asuransi (X_2) terhadap satu variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y). Untuk mendapatkan data kedua variabel tersebut diperoleh berupa rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner kepada pasien Klinik Trimedika peserta BPJS Kesehatan. Sebelum uji asumsi klasik, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen terlebih dahulu yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat apakah data valid dan reliabel atau tidak untuk dilakukan uji asumsi klasik.

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.61128096
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.061
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019 ^c

Tanggal Terbit

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil data olahan, 2021

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Sebuah data dikatakan normal apabila hasil *output test of normality* dengan signifikansi (sig) >0,05. Sehingga Berdasarkan hasil dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 1 di atas, maka variabel dalam penelitian ini berdistribusi secara normal, karena koefisien sebesar $0,05 > 0,19$.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolonieritas

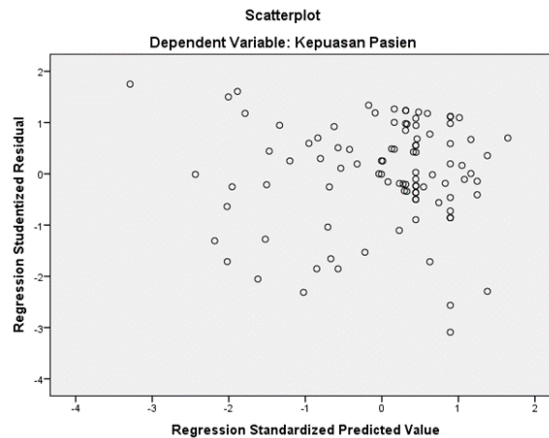
Model	Coefficients ^a				T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	98.257	13.803			7.119	.000		
Kualitas Pelayanan	.218	.107	.280		2.037	.044	.537	1.86
Harga Premi Asuransi	-.246	.229	-.148		-1.074	.286	.537	1.86

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil data olahan, 2021

Berdasarkan hasil dari uji multikolonieritas pada tabel 2 variabel kualitas pelayanan dan harga premi asuransi menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas yang terjadi antar variabel di model regresi karena nilai *tolerance* ($>0,10$) dan *VIF* ($<10,00$).

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah, 2021

Hasil Uji heteroskedastisitas dapat dilihat titik-titik terjadi secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan sehingga model regresi layak digunakan.

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	98,257	13,803			7,119	,000		
Kualitas Pelayanan	,218	,107	,280		2,037	,044	,537	1,863
Harga Premi Asuransi	-,246	,229	-,148		-1,074	,286	,537	1,863

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil data olahan, 2021

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 3, Adapun standar persamaan dari linier berganda adalah $Y = 98,257 + 0,218 X_1 - 0,246 X_2 + e$. hasil yang ditunjukkan dari koefisien berganda untuk x_1 adalah positif maka menandakan bahwa setiap pertambahan kualitas pelayanan, maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan pasien. Dan untuk X_2 memiliki koefisien yang negatif maka menandakan bahwa setiap pertambahan kualitas pelayanan, maka akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Tabel 4 Hasil Koefisien Determinasi

The screenshot shows the 'Model Summary' table in SPSS. The R Square value is 0,44, indicating that 44% of the variance in patient satisfaction is explained by the independent variables (Quality of Service and Premium Price).

Berdasarkan hasil tabel 4 di atas, nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,44 atau 44%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 44% kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel independent yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga premi (X_2). Sementara nilai tersisa 56% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 5 Hasil Uji Signifikan t

The screenshot shows the 'Coefficients' table in SPSS. It lists the Unstandardized Coefficients, Standardized Coefficients, t, Sig., Tolerance, and VIF for each variable. The t-value for Quality of Service is 2,037 and for Premium Price is -1,074. Both are significant at the 0,05 level.

Berdasarkan hasil analisis signifikan t, hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas pelayanan $2,037 < t$ tabel $2,365$ dengan nilai signifikan $0,044 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 ditolak. Arah koefisien regresi positif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien klinik trimedika peserta BPJS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien klinik trimedika peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis signifikan t pada tabel hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan $-1,074 < t$ tabel $2,365$ dengan nilai signifikan $0,028 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah $0,05$ tersebut menunjukkan bahwa harga premi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 diterima. Arah koefisien regresi negatif terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat harga premi yang dirasakan oleh pasien klinik trimedika peserta BPJS, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien klinik trimedika peserta

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

BPJS Kesehatan.

Tabel 6 Hasil Uji Signifikan f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.195	2	128.098	20.165	.000
	Residual	5561.433	94	59.164		
	Total	5817.629	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Harga Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah Penulis, 2021

F, menunjukkan nilai F hitung = 20,165 > F tabel kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan Klinik 3 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 98,257 + 0,218(X1) - 0,246(X2) + e$. Dari persamaan regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 98,257, artinya, jika variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bernilai 98,257. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif dan harga premi asuransi bernilai negatif.

Hasil uji koefisien determinasi didapat nilai R Square sebesar 0,443. Hasil ini menunjukkan bahwa sebesar 44,3% kepuasan pasien Klinik Trimedika peserta BPJS Kesehatan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga premi asuransi (X2) pada penelitian ini.

Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kualitas pelayanan $2,037 < t$ tabel 2,365 dengan nilai signifikan $0,044 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 ditolak.

Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan $-1,074 < t$ tabel 2,365 dengan nilai signifikan $0,028 < 0,05$. Dengan nilai signifikan dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa harga premi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS. Hal ini berarti H_0 diterima.

Hasil uji signifikansi simultan F menunjukkan nilai F hitung = 20,165 > F tabel = 3,090 mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan Klinik Trimedika. Hal ini berarti H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak

SIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.
- b. Harga premi asuransi secara parsial berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan.
- c. Persepsi kualitas pelayanan dan harga premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan

SARAN

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

- a. Peneliti menyarankan pihak klinik lebih memperhatikan tentang empati terutama untuk memperhatikan para pasien dari klinik trimedika. Selain itu, klinik dapat mengukur tingkat kenyamanan para pasien dengan kualitas pelayanan yang ada di klinik dengan mengukur tingkat kenyamanan dari para pasien yang sedang berobat di klinik.
- b. Peneliti berharap BPJS Kesehatan dapat memperhatikan tingkat keterjangkauan harga dari premi asuransi BPJS Kesehatan dikarenakan perbedaan yang cukup jauh antara tiap kelasnya. Dan juga memperhatikan sistem pembayaran yang digunakan untuk membayar premi asuransi BPJS. Sehingga pasien peserta BPJS dapat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. nantinya dapat sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan kepada klinik trimedika agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

REFERENSI

Buku-Buku

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Kesehatan
Ghozali, Imam. 2013. Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro GRAMEDIA
_____.2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
Muri. Yusuf. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana
Rendy. 2019. Pengertian Premi Asuransi Dengan Fungsi dan Jenis Komponennya. Jakarta. Diakses dari <https://www.prosesbayar.com>. Pada tanggal 14 Juli 2021
Sabarguna, Boy. 2017. Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika
_____.2016. Peningkatan Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika
Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
_____. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
_____. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
_____. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Jurnal

- Santoso, Semiaji.2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang
Setiawan, Rully Dedy. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Pasien Jamkesmas. Klaten: Universitas Sebelas Maret
Umam, Chairul. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA (Important Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. Bogor: Universitas

Mutiara Islam A, Kadunci, Ni Made W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan