

Jurnal

Administrasi & Kebijakan Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Administration and Policy

Editorial

MENINGKATKAN KEPEMIMPINAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI KECERDASAN IQ, EQ, FQ DAN SQ
MUH. YUSRAN AMIR

Artikel Penelitian

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA
BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD ANDI MAKKASAU PAREPARE
NUR RABIAH ARIFIN, NURHAYANI, INDAR

PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMANFAATAN PELAYANAN OLEH
PASIEN UMUM DI INSTALASI RAWAT JALAN PRIVATE CARE CENTER
RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO
FADHILAH IBRAHIM DANI, MUH. YUSRI ABADI, SUKRI PALUTTURI

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN BPJS DI RSUD KOTA MAKASSAR
SRIYUNI, MUHAMMAD YUSRAN AMIR, DIAN SAPUTRA MARZUKI

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAN INAP
RSUD HAJI KOTA MAKSSAR
SEPTIAN PANJAYA, AMRAN RAZAK, ASIAH HAMZAH

HUBUNGAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN BIMBINGAN PRAKTIK KLINIK DENGAN
PENCAPAIAN KOMPETENSI DIII KEBIDANAN DI RSKDIA SITI FATIMAH MAKASSAR
RABA, RYRYN SURYAMAN PRANA PUTRA, RESKI DEWI PRATIWI

STUDI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE PADA KANTOR DISTRIK WAMENA
KABUPATEN JAYAWIJAYA
SAPARUDDIN LATU, WASRIANI, ROSDIANA

Makalah

REKOMENDASI KEBIJAKAN HEALTHY CITIES UNTUK INDONESIA
SUKRI PALUTTURI



Penerbit :

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA

THE INDONESIAN JOURNAL OF HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY

DAFTAR ISI

Editorial

MENINGKATKAN KEPEMIMPINAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI KECERDASAN IQ, EQ, FQ DAN SQ

MUH. YUSRAN AMIR i

Artikel Penelitian

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD ANDI MAKASSAU PAREPARE

NUR RABIAH ARIFIN, NURHAYANI, INDAR 1-6

PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMANFAATAN PELAYANAN OLEH PASIEN UMUM DI INSTALASI RAWAT JALAN PRIVATE CARE CENTER RSUP DR. WAHIDIN SUDIROHUSODO

FADHILAH IBRAHIM DANI, MUH. YUSRI ABADI, SUKRI PALUTTURI 7-13

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN UMUM DENGAN PASIEN BPJS DI RSUD KOTA MAKASSAR

SRIYUNI, MUHAMMAD YUSRAN AMIR, DIAN SAPUTRA MARZUKI 14-23

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAN INAP RSUD HAJI KOTA MAKSSAR

SEPTIAN PANJAYA, AMRAN RAZAK, ASIAH HAMZAH 24-29

HUBUNGAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN BIMBINGAN PRAKTIK KLINIK DENGAN PENCAPAIAN KOMPETENSI DIII KEBIDANAN DI RSKDIA SITI FATIMAH MAKASSAR

RABA, RYRYN SURYAMAN PRANA PUTRA, RESKI DEWI PRATIWI 30-35

STUDI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE PADA KANTOR DISTRIK WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA

SAPARUDDIN LATU, WASRIANI, ROSDIANA 36-49

Makalah

REKOMENDASI KEBIJAKAN HEALTHY CITIES UNTUK INDONESIA

SUKRI PALUTTURI 50-56

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAN INAP RSUD HAJI KOTA MAKSSAR

Factors that correlate with patient's loyalty at RSUD Haji Makassar

Septian Panjaya, Amran Razak, Asiah Hamzah

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin

ABSTRACT

The current development in the health sector has made the competition among the hospital in order to fulfill the need of the community. The objective of this study was to identify the correlation between characteristic and the performance with the patient's loyalty at RSUD Haji Makassar. The method of the research was cross-sectional. The sample was 70 patients. The sample was taken using accidental sampling. The data were analyzed by Chi-square test. The result of the research showed that there was a significant correlation on the variable of age ($P=0,01$), distance of residence ($P=0,00$), income ($P=0,03$), education ($P=0,03$) and the performance of services ($P=0,00$), with patient's loyalty. The conclusion of this study i.e, there was a significant correlation to all variables with patient's loyalty.

Keywords: *Patient's Loyalty, Characteristic, The performance of Services*

PENDAHULUAN

Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia Sehat adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh pelaksana pelayanan kesehatan utamanya di rumah sakit, dimana rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama, sehingga mendorong banyaknya masyarakat Indonesia yang lebih memilih berobat ke luar negeri dibanding di negeri sendiri. Pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. Catatan Kompas menyebutkan, di Singapura saja setiap tahunnya sekitar 300.000 pasien internasional datang berobat. Indonesia termasuk *the big three* jaringan rumah sakit milik pemerintah Singapura. Jumlah devisa negara yang tersedot ke rumah sakit di luar negeri mencapai US \$600 juta setiap tahunnya. Hal ini menyebabkan industri perumahnya sakit terus berkembang dan menata diri demi memenuhi tuntutan

masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan.

Hingga saat ini tingkat pemanfaatan fasilitas rumah sakit di Indonesia masih belum optimal. Berdasarkan data statistik tahun 2013 jumlah penduduk yang berobat jalan dengan menggunakan fasilitas rumah sakit hanya 7,1%. Jumlah ini masih jauh di bawah Puskesmas dan Puskesmas Pembantu yang mencapai angka 33,4% maupun dokter praktek yang mencapai 27,5%.

Pada tahun 2013, secara nasional hanya 69,6% rumah tangga mengetahui keberadaan rumah sakit pemerintah, sedangkan rumah sakit swasta diketahui oleh 53,9% rumah tangga. Proporsi pemanfaatan rawat inap beserta biaya yang dikeluarkan berdasarkan karakteristik usia di Indonesia menggambarkan kelompok usia lanjut merupakan kelompok tertinggi yang memanfaatkan fasilitas rawat inap sebesar 4,4% dan juga besaran biayanya sebesar Rp. 2.200.000.-. Sedangkan kelompok balita yang memanfaatkan rawat inap hanya 2,8% dan jumlah tersebut lebih tinggi daripada

angka nasional (2,3%) serta biayanya sebesar Rp. 1.300.000,-.

Provinsi Sulawesi selatan memiliki proyeksi penggunaan BOR mencapai 69,45%. Dari 24 kabupaten dan kota di Sulawesi selatan terdapat lima kabupaten yang jumlah BOR (*Bed Occupancy Rate*) masih kurang dari standar BOR ideal di Indonesia 60-85% yakni : Kab. Selayar 0,68%, Kab. Maros 48,06%, Kab. Wajo 57,18%, Kab. Sidenreng Rappang 56,28%, dan Kab. Pinrang 58,9%. Ada dua Kabupaten yang tidak melaporkan data proyeksi BOR yakni kabupaten Luwu Utara dan Toraja Utara.

Jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Haji Kota Makassar pada tahun 2013 sebanyak 14.425. Sementara pada tahun 2014 menurun menjadi 12.607 pasien. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat inap menurun menjadi 11.878 pasien. Hasil kinerja pelayanan rawat inap dengan tingkat pencapaian BOR di RSUD Haji Kota Makassar pada tahun 2012 ke 2013 mengalami peningkatan yaitu 70,36% hingga 72,93%. Namun, pada tahun 2014 terjadi penurunan dengan pencapaian BOR 60% dengan nilai ideal BOR menurut Depkes RI 2011 sebesar 60%-85%.

Pemenuhan harapan pasien merupakan kunci kepuasan, yaitu apabila kinerja mutu layanan jasa rumah sakit sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pasien. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Kota Makassar tahun 2016.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Haji Kota Makassar yang dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berjumlah 224 pasien penentuan besar sampel sebanyak 70 dengan rumus *solvin*. Penarikan sampel teknik nonprobabilitas dengan menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner terhadap responden untuk mengetahui data tentang karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, jarak tempat tinggal, penghasilan, pendidikan dan sumber biaya pengobatan serta penilaian terhadap kinerja pelayanan dan sikap loyal pasien yang digunakan untuk keperluan deskriptif pada pembahasan. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Penyajian data dalam bentuk tabulasi disertai narasi.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan 70 responden, sebagian besar berada pada kelompok usia dewasa awal yang berkisar 18 – 40 tahun yaitu 27 responden (38,6%), berjenis kelamin perempuan (51,4%), memiliki jarak yang tergolong dekat (55,7%), dengan penghasilan yang mayoritas berada pada kelompok kelas menengah ke bawah atau < Rp 2.300.000,- (60%), tingkat pendidikan dasar (41,4%), dengan sumber biaya pengobatan melalui pihak ketiga baik asuransi maupun perusahaan (67,1%) serta yang menilai baik kinerja pelayanan (77,1%) dan memiliki sikap loyal (72,9%) di instansi rawat inap RSUD Haji Makassar.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik, Kinerja Pelayanan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar

Variabel	Responden	
	n = 70	Persentase (%)
Usia		
Dewasa Awal (Usia 18 - 40 Tahun)	27	38,6
Dewasa Madya (Usia 41 - 60 Tahun)	21	30,0
Dewasa Lanjut (Usia > 60 Tahun)	22	31,4
Jenis Kelamin		
Laki- Laki	34	48,6
Perempuan	36	51,4
Jarak Tempat Tinggal		
Dekat (≤ 5 Km)	39	55,7
Jauh (> 5 Km)	31	44,3
Penghasilan		
Kelas Menengah ke Bawah < Rp. 2.300.000,00	42	60,0
Kelas Menengah Rp. 2.300.000,00 - Rp. 6.000.000,00	24	34,3
Kelas Menengah ke Atas ≥ Rp. 6.000.000	4	5,7
Pendidikan		
Pendidikan Dasar	29	41,4
Pendidikan Menengah	22	31,4
Pendidikan Tinggi	19	27,1
Sumber Biaya Pengobatan		
Pribadi (Umum)	23	32,9
Pihak Ketiga (Asuransi/Perusahaan)	47	67,1
Kinerja Pelayanan		
Baik	54	77,1
Tidak Baik	16	22,9
Loyalitas		
Loyal	51	72,9
Tidak Loyal	19	27,1

Sumber: Data Primer, 2016

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori usia dewasa mudaterdapat 23 responden (85,2%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 4 responden (14,8%) yang tidak memiliki sikap loyal. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* maka diperoleh nilai $p = 0,01$ ($p < 0,05$) hal ini berarti bahwa ada hubungan antara usia dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

Tabel 2. Hubungan Variabel Dependen dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar

Variabel	Loyalitas Pasien				Total		P Value
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Usia							
Dewasa Awal	23	85,2	4	14,8	27	100	0,01
Dewasa Madya	17	81	4	19	21	100	
Dewasa Lanjut	11	50	11	50	22	100	
Jenis Kelamin							
Laki-Laki	26	76,5	8	23,5	34	100	0,69
Perempuan	25	69,4	11	30,6	36	100	
Jarak Tempat Tinggal							
Dekat	34	87,2	5	12,8	39	100	0,00
Jauh	17	54,8	14	45,2	31	100	
Penghasilan							
Kelas Menengah ke Bawah	26	61,9	16	38,1	42	100	0,03
Kelas Menengah	21	87,5	3	12,5	24	100	
Kelas Menengah ke Atas	4	100	0	0	4	100	
Pendidikan							
Pendidikan Dasar	20	69	9	31	29	100	0,03
Pendidikan Menengah	13	59,1	9	40,9	22	100	
Pendidikan Tinggi	18	94,7	1	5,3	19	100	
Sumber Biaya Pengobatan							
Pribadi	17	73,9	6	26,1	23	100	1
Pihak Ketiga	34	72,3	13	27,7	47	100	
Kinerja Pelayanan							
Baik	44	81,5	10	18,5	54	100	0,00
Buruk	7	43,8	9	56,3	16	100	

Sumber: Data Primer, 2016

Hasil tabulasi jenis kelamin dan loyalitas menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori jenis kelamin perempuan

terdapat 25 responden (69,4%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 11 responden (30,6%) yang tidak memiliki sikap loyal. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan *continuity correction* maka diperoleh nilai $p=0,69$ ($p > 0,05$). Hal ini berarti bahwa tidak ada ada hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

Hasil tabulasi antara jarak tempat tinggal dengan loyalitas menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori dekat sebanyak 34 responden (67,2%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 5 responden (12,8%) yang tidak memiliki sikap loyal. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan *continuity correction* maka diperoleh nilai $p=0,00$ ($p < 0,05$) hal ini berarti bahwa ada hubungan antara jarak tempat tinggal dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar

Hasil tabulasi antara penghasilan dengan loyalitas menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori kelas menengah ke bawah sebanyak 26 responden (61,9%) yang memiliki sikap loyal dan 16 responden (38,1%) yang tidak memiliki sikap loyal. Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* dengan *pearson chi-square* maka diperoleh nilai $p=0,03$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara penghasilan dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori pendidikan dasar terdapat 20 responden (69%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 9 responden (31%) yang tidak memiliki sikap loyal. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,03$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

Hasil tabulasi sumber biaya pengobatan dan loyalitas menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori pihak

ketiga terdapat 34 responden (72,3%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 13 responden (27,7%) yang tidak memiliki sikap loyal. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $p=1$ ($p>0,05$) hal ini berarti bahwa tidak ada ada hubungan antara sumber biaya pengobatan dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

Hasil tabulasi antara kinerja pelayanan dengan loyalitas menunjukkan bahwa dari 70 responden kategori baik sebanyak 44 responden (81,5%) yang memiliki sikap loyal dan hanya 10 responden (18,5%) yang tidak memiliki sikap loyal. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,00$ ($p< 0,05$). Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Makassar.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan usia dewasa awal mayoritas memiliki sikap loyal daripada tidak loyal. Hal ini terjadi karena usia produktif yang memiliki aktivitas serta risiko yang relatif tinggi untuk jatuh sakit dan membutuhkan pengobatan besar, sehingga utilisasi layanan kesehatan lebih besar pula dan mengakitbatkan loyal terhadap suatu layanan tertentu. Hal ini berbeda dengan pendapat Trisnantoro dalam Fahmi tahun 2012 yang menyatakan bahwa semakin tua seseorang dia akan semakin memiliki kebutuhan pelayanan kuratif lebih banyak sehingga mereka akan lebih sering berkunjung ke rumah sakit dan akan jadi loyal dibanding kelompok umur lain.

Pengguna pelayanan kesehatan oleh wanita ternyata lebih tinggi daripada laki-laki karena wanita mempunyai insidensi penyakit yang lebih besar dan angka kerja wanita lebih kecil dari laki-laki sehingga kesediaan meluangkan waktu untuk ke pelayanan kesehatan juga lebih besar, sehingga kesempatan untuk memiliki sikap

loyal juga akan semakin besar. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara jarak tempat tinggal dengan loyalitas pasien. Sebagian besar pasien yang memiliki sikap loyal adalah pasien yang memiliki jarak tempat tinggal yang tergolong dekat. Hal ini terjadi karena akses yang mudah dan waktu yang tidak terlalu lama, sehingga mempermudah pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Haji Makassar. Pendapat Setiawan tahun 2011 yang mendukung pernyataan ini adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam mengelola kesetiaan pasien terhadap rumah sakit adalah lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau oleh mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan Fahmi tahun 2012 menyatakan bahwa jarak tempat tinggal ke fasilitas kesehatan berhubungan dengan loyalitas seseorang.

Mayoritas pasien rawat inap di RSUD Haji Kota Makassar yang memiliki sikap loyal adalah pasien dengan kategori penghasilan kelas menengah ke bawah. Terjadinya hal ini dikarenakan sebagian besar pasien merupakan pasien BPJS, jadi meskipun memiliki penghasilan rendah, mereka dapat dengan mudah dalam memanfaatkan layanan rawat inap dan memiliki sikap loyal yang lebih besar. Hal ini justru berbeda dengan hasil penelitian oleh Ulfa tahun 2012 di Instansi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok yang menyatakan bahwa tingkatpendapatan atau penghasilan dari responden tidak memiliki pengaruh atau hubungan terhadap tingkat loyalitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang maka dia akan semakin loyal terhadap suatu pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karna semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang

maka akan lebih mudah untuk membandingkan tiap pelayanan di setiap rumah sakit. Hal ini justru berbeda Munawarah tahun 2011 yang menyatakan tidak adanya hubungan antara tingkat pendidikan dengan loyalitas responden karena sebagian besar pasien beranggapan bahwa mereka tidak masalah untuk berpindah rumah sakit asalakan kondisi kesehatan mereka membaik.

Sebagian besar responden adalah pasien rawat jalan dengan sumber pengobatan dari pihak ketiga (BPJS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sumber biaya pengobatan dengan loyalitas pasien. Hal ini terjadi karena sebagian besar pasien hanya ingin menggunakan fasilitas kesehatan RSUD Haji Makassar saat kondisi parah dan memerlukan rujukan, selebihnya mereka lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas setempat. Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Kelana tahun 2010 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara sumber biaya pengobatan dengan loyalitas seorang pasien di pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan maka akan semakin loyal. Sebagian besar responden memang secara langsung memuji dan mengatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD Haji sudah baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Gunawan tahun 2011 bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan menyebabkan tinggi rendahnya loyalitas pasien di RSU Swasta di Kota Singaraja, Bali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan karakteristik antara lain usia ($p=0,01$), jarak tempat tinggal ($p=0,00$), penghasilan ($p=0,03$), pendidikan ($p=0,03$) dan kinerja pelayanan ($p = 0,00$) dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Haji Kota Makassar.

Diharapkan bagi rumah sakit untuk melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung tentang BPJS Kesehatan, melakukan standar pretasi/motivasi dengan mengukur prestasi kerja dokter, perawat dan petugas administrasi, mempercepat proses pembangunan gedung baru, menjaga kebersihan ruangan, dan memperbaiki sistem informasi ruangan serta pemasangan poster-poster promosi kesehatan yang lebih baik, Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas layanan dan melakukan sistem keluhan dan saran secara rutin, manajemen rumah sakit mencari informasi lebih lanjut mengenai penyebab pasien tidak loyal atau pelanggan hilang (*customer lose analysis*).

DAFTAR PUSTAKA

- Data Rumah Sakit Online. *Rekapitulasi BOR di Provinsi Sulawesi Selatan. Kementerian Kesehatan RI [Online Data] 2013* [diakses pada 24 Mei 2015]. Available at: http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/report/proyeksi_bor_kabkota.php?id=73 prop.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan; 2013.
- Fahmi, Andina Sri. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Poliklinik Rawat Jalan Eksekutif RSUD Kota Bekasi Tahun 2012*. [Skripsi]. Jakarta

- :Universitas Indonesia; 2012.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship). 2010; 13(1): 32-39.
- Hati, A.P.P. *Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Massenrempulu Enrekang* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2015.
- Herqutanto. *Wahai Dokter Indonesia, Berkomunikasilah*. Majalah Kedokteran Indonesia. 2009; 59(2); 35-36.
- Kelana, R.C.S. *Analisis Loyalitas Pasien dan Kualitas Layanan di Poliklinik RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung Tahun 2010* [Tesis]. Depok: Universitas Indonesia; 2010.
- Munawarah, S. *Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD dr. Sutomo Ponorogo* [Skripsi]. Surabaya: Universitas Muhammadiyah Ponorogo; 2011.
- Profil Rumah Sakit. *Profil RSUD Haji Kota Makassar*. Makassar: Rumah Sakit Umum Daerah; 2015.
- Putra, A. W., & Hendarto, R. M. *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Kabupaten Semarang* [Skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2010.
- Setiawan. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: IPB Press; 2011.
- Sitayani, E. Jelvi. *Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2014* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2014.
- Supriyanto, & Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2010.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2014.
- Ulfa, Raudhatul. *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011* [Tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia; 2012