

**KUALITAS PELAYANAN GIZI DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUANG MAHOTAMA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN BULELENG**

**Oleh: Ni Nyoman Sumpena<sup>1</sup>, I Dewa Nyoman Arta Jiwa, Ni Putu Sri Wati<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Asupan nutrisi untuk setiap pasien dibutuhkan untuk membantu mempercepat proses penyembuhan yang diberikan oleh dokter. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan gizi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, serta untuk mengetahui faktor yang dominan berpengaruh. Teknik analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Analisis Kuantitatif yaitu; analisis regresi berganda, analisis determinasi, t-test, f-test, uji asumsi klasik.

Hasil analisis regresi linier berganda ada pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan gizi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, berdasarkan uji t-test dan uji F-test. Saran untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng dengan meningkatkan kualitas pelayanan gizi yang diberikan, dan mempertahankan kualitas fasilitas fisik yang ada.

Kata kunci: Pelayanan Gizi, Kepuasan Pasien

**PENDAHULUAN**

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, maka masyarakat memerlukan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang semakin meningkat pula. Salah satu lembaga kesehatan yang menangani kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit sekarang ini bertambah ke arah pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Fungsi ini meliputi upaya penyembuhan bagi pasien yang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan dan upaya pencapaian serta peningkatan kesehatan. Untuk itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen.

---

<sup>1</sup> Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2015/2016

<sup>2</sup> Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

Kualitas produk dan jasa memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan. Kualitas produk dan jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan (loyalitas) yang kuat. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikannya.

Jasa adalah semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Beberapa karakteristik dari jasa, yaitu: 1) *intangibile* atau tidak terlihat, 2) tidak terpisahkan antara jasa yang disediakan dengan penyedia jasa, 3) bervariasi dalam standar nilai dari suatu jasa terhadap pelanggan, 4) mudah lenyap, karena jasa hanya ada ketika proses transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berlangsung setelah itu jasa akan hilang. Menurut Stanton dalam Alma, (2004:243), disebutkan jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005:27) disebutkan jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah seperti, kenikmatan, hiburan, santai yang sifatnya tak berwujud. Kotler (2002:440) mengemukakan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu: *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance*.

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan seseorang, kelompok atau lembaga yang memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan layanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:35) adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara

sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, dan atau pun masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah kualitas pelayanan Rumah sakit yang diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan. Rumah Sakit dapat mengetahui kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan agar dapat menentukan kebijakan yang tepat adalah mengetahui dimensi kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dan Anastasia (2003:75) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Menurut (Tjiptono, 2007:103) dalam perusahaan jasa banyak elemen yang mempengaruhi, seperti sistem internal organisasi, lingkungan fisik, kontak personal, iklan, komentar dari mulut ke mulut, dan sebagainya. Dengan begitu kompleks masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan yang sangat penting. Oleh karena itu penyedia jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada kegiatan dan fungsinya, terutama kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien.

Perkembangan rumah sakit banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi kesehatan, pendidikan tenaga medis, paramedis, dan non-medis yang bekerja di rumah sakit serta keadaan sosial-ekonomi masyarakat. Saat ini di mana keadaan sosial-ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat makin meningkat, pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan medik dan keperawatan yang berhubungan langsung dengan pasien harus dikelola secara profesional.

Sebagai rumah sakit rujukan di daerah Bali Utara, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng selalu mengadakan perubahan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berdasarkan keputusan Bupati Buleleng No. 445/405/HK/2009 maka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah. Dengan visi "Menjadi

rumah sakit pilihan utama masyarakat dengan memberikan pelayanan berkualitas dan profesional'. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng bertekad untuk mencapai visi dan misi dengan motto pelayanan "P R I S M A" yaitu peduli, responsif, integritas, sentuhan, mudah, dan aman. Motto tersebut mempunyai makna adalah memberikan pelayanan kepada saudara (pasien dan pengunjung) dengan semaksimal dan sebaik mungkin dengan keramahan serta dapat dirasakan nyaman oleh semua pihak, yang akan senantiasa menjadikan pelayanan yang profesional.

Nilai luhur/norma yang diyakini dan diaplikasikan oleh setiap petugas RSUD Kabupaten Buleleng sebagai penuntun dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah: 1) Komitmen yaitu tekad dan janji untuk memberikan pelayanan terbaik; 2) Kebersihan; sikap dan perilaku yang menunjukkan saling menghargai dan mampu bekerjasama sesuai bidang kerja masing-masing; 3) Keterbukaan; menerapkan prinsip transparansi dalam setiap pengambilan keputusan; 4) Kejujuran; Sikap dan perilaku yang menjunjung tinggi nilai etika dan moral; 5) Keadilan; sikap dan perilaku petugas maupun manajemen yang mampu menerapkan prinsip keseimbangan dan keadilan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, RSUD Kabupaten Buleleng lebih mengedepankan pelayanan kesehatan komprehensif yang tercermin dari bentuk layanan dan konsultasi kesehatan yang diberikan. Pelayanan Kesehatan utama yang ada pada RSUD Kabupaten Buleleng antara lain: Pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik), Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Bedah Sentral, Pelayanan Rawat Darurat, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Lab. Klinik, Pelayanan Fisiotherapi, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Gizi. Jumlah pelayanan makan untuk pasien rawat inap pada ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng pada tahun 2015 sebagai berikut.

Tabel 1  
RSUD Kabupaten Buleleng  
Jumlah Pasien Rawat Inap Ruang Mahotama Tahun 2015

No.	Bulan	Jumlah (orang)
-----	-------	----------------

1	Januari	108
2	Februari	113
3	Maret	109
4	April	105
5	Mei	91
6	Juni	95
7	Juli	100
8	Agustus	99
9	September	88
10	Oktober	95
11	Nopember	101
12	Desember	98
Jumlah		1.202
Rata-rata		100

Sumber: RSUD Kabupaten Buleleng 2016

Sesuai Tabel 1 diketahui hingga Bulan Desember 2015 secara nominal jumlah pasien rawat inap di Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng mengalami penurunan. Jumlah penurunan terbesar terjadi di Bulan Mei mencapai 14 orang. Seluruh pasien rawat inap memerlukan pelayanan gizi. Asupan nutrisi untuk setiap pasien dibutuhkan untuk membantu mempercepat proses penyembuhan yang diberikan oleh dokter. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh RSUD Kabupaten Buleleng untuk Instalasi Gizi sebanyak 50 orang

Berdasarkan uraian di atas sangat menarik untuk dikaji kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD Singaraja dan tingkat kepuasan pasien rawat inap selama mendapatkan pelayanan gizi yang dituangkan dalam penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Instalasi Gizi Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Definisi Operasional Variabel**

Sesuai dengan landasan teori serta kerangka pemikiran tersebut di atas, maka dapat diuraikan definisi operasionalnya sebagai berikut.

- 1) Kualitas pelayanan adalah mutu pelayanan gizi yang diberikan oleh pihak RSUD Singaraja kepada pasien rawat inap pada Ruang Mahotama dari dimensi fasilitas fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiviness*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*).
- 2) Kepuasan pasien rawat inap adalah perasaan/kenyataan yang dialami oleh pasien dan keluarga rawat inap atas pelayanan gizi pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng dari dimensi fasilitas fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiviness*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*).
- 3) Tanggapan merupakan persepsi atau pendapat pasien dan keluarga tentang pelayanan gizi Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, beralamat di Jalan Ngurah Rai No. 30 Singaraja, Telepon (0362) 22046. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng karena merupakan rumah sakit terbesar yang menyediakan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Kabupaten Buleleng.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sejumlah unsur dimana suatu simpulan akan dibuat. Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng pada tahun 2015. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan mewakili populasi untuk diamati dan dikaji. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, Husein, 2004). Jadi dalam penelitian ini jumlah sampel yang dijadikan responden penelitian sebanyak 93 orang.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Analisis kuantitatif yaitu: Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Berganda, Analisis Determinasi,

Analisis T-test, Analisis F-test, Uji Asumsi Klasik; Uji Normalitas; Uji *Multikolinieritas*; dan Uji *heteroskedastisitas*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, beralamat di Jalan Ngurah Rai No. 30 Singaraja, Telepon (0362) 22046, diketahui tanggapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan gizi yang diberikan pada ruang Mahotama RSUD Singaraja, dari dimensi fasilitas fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan kepastian. Skor tertinggi 3,95 untuk pernyataan; karyawan memberikan pelayanan gizi dengan meyakinkan, hal ini karena karyawan yang memberikan pelayanan makanan (gizi) dari instalasi gizi sudah memperhatikan waktu, menyesuaikan dengan jenis penyakit pasien, dan disajikan dengan kemasan yang higienis. Skor terendah 3,71 untuk pernyataan: karyawan mampu menanggapi keluhan pasien dan keluarga dengan sigap, karena karyawan dari instalasi gizi tidak akan mampu menanggapi semua keluhan pasien, yang memiliki kemampuan adalah dokter spesialis.

Kepuasan pasien rawat inap ditinjau dari dimensi fasilitas fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan kepastian. Skor tertinggi 3,90 dan skor terendah 3,71. Skor tertinggi 3,90 untuk item pernyataan: pasien merasa puas karena karyawan memberikan pelayanan gizi dengan meyakinkan, karena diberikan pelayanan oleh karyawan yang memiliki keahlian dan pengetahuan dalam bidang gizi. Skor terendah untuk item pernyataan karyawan memberikan pelayanan menu makanan dengan sigap, karena karyawan harus berhati-hati dan menjaga kenyamanan pasien istirahat, untuk pemulihan kesehatan.

Keandalan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini diukur berdasarkan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan hasil seluruh instrumen penelitian reliabel. Validitas instrumen penelitian diukur dengan mengkorelasikan antar skor item *instrument* dengan total seluruh item *instrument*. Untuk memenuhi syarat valid, maka pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi  $\geq$

0,30. Hasil uji diperoleh seluruh item pertanyaan dari masing masing variabel dinyatakan valid.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Gizi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yakni fasilitas fisik ( $X_1$ ), empati ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), kehandalan ( $X_4$ ), dan kepastian ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng ( $Y$ ). Hasil analisis dengan program SPSS versi 19.0 diperoleh model persamaan regresi linier berganda yang yaitu  $\hat{Y} = 0,787 + 1,262X_1 + 0,789X_2 + 0,981X_3 + 0,865X_4 + 0,811X_5$  sesuai Tabel 2.

Tabel 2  
Pengaruh Fasilitas Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Kepastian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.787	1.537		.512	.610
	Fasilitas Fisik	1.262	.333	.329	3.792	.000
	Empati	.789	.388	.166	2.035	.045
	Daya Tanggap	.981	.393	.193	2.495	.014
	Kehandalan	.865	.344	.179	2.514	.014
	Kepastian	.811	.396	.147	2.048	.044

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pasien*

Sumber: Hasil Olahan SPSS tahun 2016

Berdasarkan persamaan regresi diketahui ada pengaruh positif (searah) kualitas pelayanan gizi yang diberikan oleh pihak RSUD Kabupaten Buleleng pada ruang Mahotama, karena koefisien regresinya bertanda positif. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan gizi yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat inap pada ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng.

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel bebas (kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng) karena perubahan variabel bebas (kualitas pelayanan gizi dari dimensi fasilitas fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan kepastian. Formula determinasi yaitu  $D = R^2 \times 100\%$ . Berdasarkan *output* SPSS sesuai Tabel 3 diketahui



$R = 0,954$  maka  $D = 0,954^2 \times 100\% = 91,01\%$ . Hal ini menunjukkan 91,01% perubahan yang terjadi pada kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan oleh perubahan kualitas pelayanan gizi yang ditinjau dari dimensi fasilitas fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan kepastian, dan sisanya sebesar 8,99% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3  
Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Gizi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap  
Pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng  
*Model Summary<sup>b</sup>*

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.905	2.29157
a. <i>Predictors: (Constant)</i> , Kepastian, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Fasilitas Fisik				
b. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pasien</i>				

Sumber: Hasil Olahan SPSS tahun 2016

Hasil uji t-test ada pengaruh signifikan secara parsial kualitas pelayanan gizi dari dimensi fasilitas fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsivinnes*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Hasil uji f-test ada pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan gizi dari dimensi fasilitas fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsivinnes*), keandalan (*reliability*), dan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

Suatu model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut telah diuji dengan asumsi klasik statistik. Hasil uji asumsi kalsik disimpulkan sebaran data berdistribusi normal, terbebas dari problem *multikolinearitas*, dan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

### **Variabel Yang Dominan Berpengaruh**

Untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat maka digunakan uji *Standardized Coefficient Beta* dengan melihat nilai *Standardized Coefficient Beta* yang paling besar. Nilai *beta* ( $\beta$ ) terbesar menunjukkan bahwa variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat.

Tabel 4  
*Standardized Coefficient Beta*

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
1	(Constant)	.787	1.537	
	Fasilitas Fisik	1.262	.333	.329
	Empati	.789	.388	.166
	Daya Tanggap	.981	.393	.193
	Kehandalan	.865	.344	.179
	Kepastian	.811	.396	.147

Sumber: Hasil Olahan SPSS tahun 2016

Berdasarkan hasil *output SPSS* versi 19.0 diketahui dimensi kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik mempunyai nilai beta paling besar yaitu 0,329 seperti tabel berikut. Hal ini berarti fasilitas fisik mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis seperti yang telah diuraikan pada Bab V, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

- 1) Ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan gizi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.
- 2) Ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan gizi terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Persamaan garis liner berganda  $\hat{Y} = 0,787 + 1,262X_1 + 0,789X_2 + 0,981X_3 + 0,865X_4 + 0,811X_5$ , nilai determinasi sebesar 91,01%.

- 3) Faktor fasilitas fisik mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada pihak manajemen RSUD Kabupaten Buleleng sebagai berikut.

- 1) Untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada Ruang Mahotama RSUD Kabupaten Buleleng dengan meningkatkan kualitas pelayanan gizi yang diberikan seperti; menu makanan di *clean park* sehingga terjaga kebersihannya, disajikan masih dalam kondisi hangat.
- 2) Fasilitas fisik harus dipertahankan karena mempunyai pengaruh paling dominan untuk memberikan kepuasan pasien rawat inap, seperti piring saji yang bersih, sehingga tidak ada kesan kumal.
- 3) *Snack*, kue dan minuman seperti susu atau teh disajikan dalam kondisi hangat sehingga pasien bisa menikmati seperti di rumah sendiri.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, Buchari, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*, Cetakan ketujuh, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Azwar, Azrul, H, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Hindryotomo, S. 2001. *Pengaruh Positioning Periklanan Terhadap Ekuitas Merek Dalam Memunculkan Niat Beli Minyak Pelumas Otomotif "Mesran" Di Kota Semarang*
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta Bandung.
- Karnady, Herry, 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor*, FISIP UI, Jakarta
- Kashmir, 2005. *Etika Customer Service*, Raja Grafindo Oersada, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong Gary, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Pertama, Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- ....., Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium 1, Pearson Education Asia dan Prenhallindo, Jakarta.
- Nasution, MN, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Setyadharma, 2010. *Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0* dikutip dari Andry@an Setyadharma-Uji Asumsi Klasik.
- Subagyo, Pangestu, 2004. *Statistik Terapan aplikasi Pada Perencanaan dan Ekonomi*, BPFE Yogyakarta
- Sugiaro, Endar, 2004. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, 2010. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuhbelas, ALFABETA, Bandung.
- Sumarwan, Ujang, 2004. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*, PT Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua, Penerbit PT Rineka Cipta Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang
- ..... dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management* (edisi Revisi) Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2004. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan ke-6, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, 2008. *Uji Asumsi Klasik Regresi Linear*, Fakultas Pertanian Universitas Wadaya Gunung Jati Cirebon, Email: zeamays\_hibrida@yahoo.com.