

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RS ISLAM YOGYAKARTA "PDHI"

Therapeutic Communication with The Loyalty Of Outpatients In Polyclinic Of Rumah Sakit Islam Yogyakarta 'PDHI'

Patria Asda¹⁾, Yessi Audina

Prodi Keperawatan (S1) dan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta

*) E-mail: asdapaty@gmail.com

[Hp : 081392306554](tel:081392306554)

ABSTRACT

Background: *Therapeutic communication conducted by polyclinic nurses aims to establish a relationship of trust in patients, to increase patient trust and loyalty to the hospital. Patient loyalty reflects the patient's psychological commitment to keep using health services at hospitals, doing medication regularly, and recommending hospitals to others. The results of the research study at the polyclinic of Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI obtained data that patients who received treatment from the nearest health centre, patients interacted more with doctors, nurses of the clinic had good communication attitudes.* **Objectives:** *To determine the relationship between the application of therapeutic communication and the loyalty of outpatients in Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.* **Method:** *This research was a descriptive-analytic study with the cross-sectional approach. The population in this study was the average number of outpatients who visited the old hospital who were treated at the polyclinic of Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI for the year 2017 which was 10,183 people. Samples had taken with the Quota sampling technique with a total of 100 respondents.* **Results:** *The results of the Chi-Square test showed no correlation between therapeutic communication with the loyalty of outpatients in the polyclinic of Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI with Fisher's Exact Test = 0.339 ($X^2 > 0.1$).* **Conclusion:** *Therapeutic communication didn't relate to between therapeutic the loyalty of outpatients in the polyclinic of Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.*

Keyword : *Teurapeutic Communication, Loyalty of Outpatients Patient*

ABSTRAK

Latar Belakang: Pemberian komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat poliklinik bertujuan untuk menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan loyalitas terhadap rumah sakit. Loyalitas pasien mencerminkan komitmen psikologis pasien untuk tetap menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit, melakukan pengobatan secara rutin, dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Hasil studi penelitian di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI diperoleh data bahwa pasien yang berobat mendapat rujukan dari puskesmas terdekat, pasien lebih banyak berinteraksi dengan dokter, perawat poliklinik memiliki sikap komunikasi yang baik. **Tujuan:** Studi ini bertujuan untuk mengukur hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien rawat jalan di RS Islam Yogyakarta PDHI. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah rata-rata pasien rawat jalan kunjungan lama yang berobat di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI selama tahun 2017 yaitu sebanyak 10.183 orang. Sampel di ambil dengan *quota sampling* dengan jumlah 100 responden. **Hasil:** Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa tidak ditemukan hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dengan *Fisher's Exact Test* = 0,339 ($X^2 > 0,1$). **Kesimpulan:** Penerapan komunikasi terapeutik tidak berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik, Loyalitas, Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dalamnya diselenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan rawat jalan dirumah sakit adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan

kesehatan lainnya yang dapat dilakukan tanpa menginap di rumah sakit (Kemenkes RI, 2016)

Jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dilakukan oleh sumber daya manusia yang menjadi praktikan atau tenaga kerja di rumah sakit tersebut, meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan (Zebua, 2016)

Tenaga keperawatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU RI No.38)

Komunikasi terapeutik merupakan salah satu bentuk pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan didasarkan pada suatu standar kualitas untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien. Komunikasi terapeutik keperawatan dilakukan dalam lima tahap yaitu tahap pra-interaksi, tahap pengenalan, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi-komunikasi yang dilakukan oleh perawat secara terapeutik bertujuan untuk menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan loyalitas terhadap rumah sakit (Putra, 2013)

Loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan kerumah sakit mencerminkan komitmen psikologis pasien yang akan cenderung terikat dan akan tetap menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut walaupun banyak alternatif lainnya (Tjiptono & Chandra, 2012). Konsep loyalitas lebih mengarah kepada perilaku, jadi seorang pasien yang loyal akan memperlihatkan perilaku pengobatan yang rutin dan teratur. Loyalitas pasien sangat menentukan apakah seorang pasien akan melakukan pengobatan yang rutin atau tidak dan apakah pasien tersebut akan merekomendasikan rumah sakit yang digunakannya kepada orang lain atau tidak (Laksono, 2008)

Hidayatullah (2013) menuliskan bahwa loyalitas dapat didefinisikan sebagai suatu kecenderungan emosi terhadap suatu objek. Hal ini mengacu pada segi sikap yaitu perasaan suka/ tidak suka. Kecenderungan ini didapatkan oleh konsumen

melalui pengalaman terdahulu terhadap suatu merk/layanan ataupun berasal dari informasi yang didapat dari orang lain. Dari pengalaman dan informasi tersebut selanjutnya muncul dorongan untuk melakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan didasarkan pada kriteria-kriteria yang dianggap relevan untuk menggambarkan kegunaan suatu objek bagi konsumen. Jadi, loyalitas adalah suatu keinginan terhadap objek dimana terdapat keinginan untuk menjaga, memiliki, dan setia pada objek tersebut.

Poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, didapatkan data rata-rata kunjungan pasien rawat jalan dari RS Islam Yogyakarta PDHI dari bulan Januari – Desember 2017, sebagai berikut rata-rata kunjungan pasien rawat jalan perbulan yaitu 11.390 pasien, rata-rata kunjungan baru pasien rawat jalan perbulan sebanyak 1.207 pasien dan rata-rata kunjungan lama pasien rawat jalan perbulan yaitu 10.183 pasien (Rekam Medis RSIY PDHI, 2017)

Hasil wawancara dengan beberapa pasien rawat jalan diperoleh data bahwa pasien-pasien berobat di poliklinik setelah mendapat rujukan dari Puskesmas terdekat. Selama proses pengobatan di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta, para pasien tersebut mengatakan bahwa mereka lebih banyak berinteraksi dengan dokter poliklinik daripada perawat. Beberapa pasien mengatakan bahwa mereka berinteraksi dengan perawat poliklinik pada saat mengecek tekanan darah, saat perawat poliklinik menanyakan tentang keadaan pasien. Hasil observasi peneliti ditemukan bahwa para perawat poliklinik memiliki sikap komunikasi yang baik, seperti berbicara berhadapan dengan pasien dan mempertahankan kontak mata. Studi ini dilakukan untuk mengukur hubungan penerapan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien rawat jalan di RS Islam Yogyakarta PDHI.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan kunjungan lama yang berobat di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Jumlah populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah rata-rata pasien rawat jalan kunjungan lama yang berobat di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI selama tahun 2017 yaitu sebanyak 10.183 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan rumus Slovin

dan teknik pengambilan sampel menggunakan *kuota sampling*.

Pengumpulan data di lakukan pada bulan juni – Juli 2018. Penelitian dilakukan di 7 poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, yaitu klinik saraf, klinik rehabilitasi medik, klinik mata, klinik paru, klinik jantung, klinik bedah umum, dan klinik gigi. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang

berisi penerapan komunikasi terapeutik dan tingkat loyalitas pasien yang berkunjung di poliklinik RSIY PDHI. Kuesioner yang digunakan sebelumnya di lakukan uji validitas dan realibilitasnya di rumah sakit dengan karakteristik yang sama. Sebelum pelaksanaan, penelitian ini telah mendapatkan surat kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKES Wira Husada Yogyakarta.

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Tabel 1

Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI			
	Distribusi	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	18 – 25 tahun	7	7.0
	26 – 35 tahun	20	20.0
	36 – 45 tahun	15	15.0
	46 – 55 tahun	21	21.0
	56 – 65 tahun	21	21.0
	> 65 tahun	16	16.0
	Total	100	100.0
Jenis Kelamin	Laki-laki	55	55.0
	Perempuan	45	45.0
	Total	100	100.0
Jenis Asuransi	Jasa Raharja	1	1.0
	BPJS	98	98.0
	Jamkesmas	1	1.0
	Total	100	100.00

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berobat di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, responden terbanyak berusia 46-55 tahun dan 56-65 tahun sebanyak 21 orang (21%), berjenis

kelamin laki-laki dengan jumlah 55 orang (55%) dan menggunakan asuransi BPJS sebanyak dengan jumlah 98 orang (98%).

B. Analisis *Univariate*

Tabel 2

Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Komunikasi Terapeutik	Baik	73
	Tidak Baik	27
	Total	100
Tingkat Loyalitas	Loyal	94
	Tidak Loyal	6
	Total	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang berobat di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, responden terbanyak merupakan responden

yang menilai komunikasi terapeutik perawat baik dengan jumlah 73 orang (73%) dan responden yang loyal dengan jumlah 94 orang (94%).

C. Analisis Bivariate

Tabel 3
Cross tab komunikasi terapeutik terhadap loyalitas Pasien Rawat jalan

Variabel		Loyalitas		Total	
		Loyal	Tidak Loyal		
Komunikasi terapeutik	Baik	Jumlah	70	3	73
		%	95.9%	4.1%	100.0%
	Tidak Baik	Jumlah	24	3	27
		%	88.9%	11.1%	100%
Total	Jumlah	94	6	100	
	%	94.0%	6.0%	100.0%	

Hasil *cross tab* pada tabel 3 menunjukkan bahwa perawat yang melakukan komunikasi terapeutik secara baik berdampak kepada tingkat loyalitas pada kategori

loyal menurut responden dengan jumlah 70 orang (95,9%).

Tabel 4
Hubungan komunikasi terapeutik dengan loyalitas pasien rawat jalan

	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)
Person Chi-Square	0.191	0.339
Fisher's Exact Test		0.339

Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square dan didapatkan nilai *Person Chi-Square* = 0,191, tetapi karena pada tabel *cross tab* pada lampiran 14 menunjukkan bahwa terdapat 2 cell yang nilai *expected count* kurang dari 5, sehingga belum memenuhi ketentuan uji Chi-Square dan nilai yang dilihat adalah nilai *Fisher's Exact Test* = 0,339. Nilai *Fisher's Exact Test* = 0,339 > 0,1 menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

PEMBAHASAN

Sebagian besar responden telah memasuki usia lansia. Proses penuaan akan berdampak pada berbagai aspek kehidupan, baik sosial, ekonomi, maupun kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ulfa pada tahun 2012 yang menjelaskan bahwa semakin besar usia, responden akan lebih loyal terhadap pelayanan rawat jalan

Sebagian besar responden adalah laki-laki. Laki-laki memiliki kecenderungan aktivitas lebih berat dibanding perempuan, sehingga rentan terserang

penyakit. Hasil penelitian berdasarkan wawancara secara informal menunjukkan bahwa 29% responden laki-laki bekerja sebagai wiraswasta yang terdiri dari petani dan buruh bangunan. Hal ini dapat menyebabkan laki-laki lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Sebagian besar responden telah mengikuti program kesehatan pemerintah Indonesia dalam upaya memberikan jaminan kesehatan nasional yang telah diwajibkan bagi seluruh warga yang menetap di Indonesia dengan alur rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti puskesmas, praktik dokter, dan Rumah Sakit Kelas D Pratama. Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI adalah salah satu rumah sakit yang menjadi fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan dari Puskesmas Kalasan I, Puskesmas Ngemplak I dan II, Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, Rumah Sakit Mitra Paramedika Yogyakarta.

Dwidiyanti tahun 2008 (dalam Putra, 2013), menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik dilakukan dengan tujuan untuk membangun rasa percaya pada pasien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan

keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit

Komunikasi terapeutik perawat di poliklinik RS Islam Yogyakarta PDHI berada dalam kategori baik menurut responden yang menilai dalam 3 fase, yaitu fase interaksi, fase kerja, dan fase terminasi. Walaupun berkategori baik, terdapat beberapa tindakan dari komunikasi terapeutik yang tidak pernah dilakukan perawat poliklinik.

Sebagian responden menilai pada fase orientasi, tindakan memperkenalkan diri pada awal interaksi merupakan tindakan yang tidak pernah dilakukan perawat poliklinik. Sebagian responden menilai pada fase terminasi, tindakan menanyakan perasaan responden terhadap tindakan yang sudah diberikan, serta tindakan menjelaskan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh responden setelah tindakan merupakan tindakan pada fase terminasi yang tidak pernah dilakukan oleh perawat poliklinik, hal ini disebabkan karena tindakan tersebut lebih sering disampaikan oleh dokter kepada responden.

Sebagian responden menyatakan dalam wawancara secara informal bahwa telah melakukan kontrol kesehatan minimal 1 tahun, dan beberapa responden menyatakan bahwa Rumah Sakit Islam Yogyakarta memang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Bramson tahun 2005 (dalam Puspitasari dan Edris, 2011), menjelaskan bahwa loyalitas dinilai melalui lima faktor, yaitu pengalaman pasien dalam berobat, kesediaan pasien untuk mengembangkan hubungan dengan rumah sakit, kesediaan untuk menjadi pasien yang teratur dalam kontrol kesehatan, kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit, dan memberikan penolakan untuk berpindah ke rumah sakit (Fattah, 2016). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Putra (2013) yang menunjukkan bahwa sebanyak 70% responden merupakan pasien yang loyal terhadap Poliklinik Eksekutif dilihat dari kesediaannya untuk terus berkunjung saat membutuhkan pelayanan kesehatan, kesediaan merekomendasikan Poliklinik Eksekutif, serta kesediaan terus berkunjung walaupun tarif telah naik.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri dkk (2016) menunjukkan ditemukannya hubungan antara interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi rawat jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan. Tidak ditemukannya hubungan antara komunikasi terapeutik dengan loyalitas dalam penelitian saat ini mungkin disebabkan

kecenderungan penilaian responden terkait komunikasi yang dilakukan secara menyeluruh.

Loyalitas pada penelitian ini muncul bukan karena adanya komunikasi terapeutik, tetapi ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas tersebut, yaitu sebagian besar responden yang loyal merupakan pasien yang telah melakukan kontrol kesehatan dengan minimal waktu 1 tahun dan sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah anggota BPJS yang mengikuti alur rujukan fasilitas kesehatan yang telah ditentukan. Menurut Selnes tahun 1993 (dalam Hidayatullah, 2013), terdapat empat indikator seseorang dikatakan loyal, yaitu kebiasaan transaksi, pembelian ulang, rekomendasi, dan komitmen.

Pelayanan yang dapat diandalkan sebaiknya mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, selalu profesional dalam melayani pasien serta ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya loyalitas pasien. Hasil penelitian Husna, dkk (2009) menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan kuat antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. Adanya interaksi dari petugas yang baik dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif dan memberikan perhatian akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dari pengguna jasa (Pohan, 2012)

Hasil *cross tab* pada tabel 3 menggambarkan bahwa dari 73 orang responden yang menilai komunikasi terapeutik perawat poliklinik RS Islam Yogyakarta berkategori baik, terdapat 70 orang (95,9%) yang menyatakan loyal. Komunikasi terapeutik hanya salah satu dari bentuk pelayanan kesehatan yang harus diberikan perawat saat menghadapi pasien, sedangkan loyalitas adalah suatu bentuk kecenderungan setelah adanya penilaian secara menyeluruh, yang dalam hal ini adalah pelayanan RS Islam Yogyakarta PDHI secara keseluruhan, terutama pelayanan di poliklinik saat melakukan pengobatan rawat jalan.

KESIMPULAN

Penerapan komunikasi terapeutik tidak berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

SARAN

Perawat hendaknya menerapkan komunikasi terapeutik secara lengkap menurut setiap fasenya, agar muncul pertanggungjawaban perawat akan setiap

tindakan yang dilakukan dan pengakuan pasien terhadap perawat akan setiap interaksi yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah 1 Makassar Tahun 2016*. (Skripsi). Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
- Fitri, A., Najmah., Ainy A., (2016). Hubungan Kualitas pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan., *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Maret 2016, 7(1)
- Hidayatullah, S., (2013). *Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Im3 di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. (Skripsi tidak dipublikasikan). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Husna, A. R., Sumarliyah, E., & Tipo, A. (2009). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan, UM Surabaya
- Laksono, I. N. (2008). *Analisis Kepuasan dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. (Tesis). Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/MENKES/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2010). *Pusat Data dan Surveilans Epidemiologi Profil Kesehatan Indonesia 2009*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Pohan, I.S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Putra, A. (2013). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. *Jurnal Ilmu Keperawatan ISSN : 2338-6371*.
- Puspitasari, M. G., Edris, M. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Analisis Manajemen vol. 5 no. 2*.
- Silalahi, M. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. (Tesis). Program Pasca Sarjana, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Ulfa, R. (2012). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Zebua, M. (2016). *Buku Manajemen Rumah Sakit : Fungsikan Manajemen Instalasi di Rumah Sakit*. Yogyakarta : Valemba.