

PENGARUH KUALITAS LAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA POLI KEBIDANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BREBES

Lusia Wulandari Sutejo,SE,MM dan Eti Junaeni

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of maternal and child health services on loyalty of patients In Poly Kebidanan General Hospital District Brebes. By using 100 respondents (one hundred) patients and with the help of SPSS program to analyze the data obtained partial test results (t test) shows the value of t arithmetic of 12.441 is greater than t table of 1.984 or (12,441 > 1,984) which means that the quality health services significantly influence the loyalty of patients in Poly Kebidanan General Hospital District Brebes. While based on Rank Spearman test results obtained r value of 0.785 means the correlation between service quality with loyalty is positive and strong.

Keywords: *service quality, patient loyalty*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Program kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu prioritas dari Kementerian Kesehatan, dan keberhasilan dari program kesehatan ibu dan anak ini menjadi salah satu parameter/indikator utama dalam rencana pembangunan jangka panjang nasional (RPJPN) tahun 2005 sampai dengan tahun 2015. Tingginya angka kematian ibu di Indonesia membuat pemerintah menempatkan upaya penurunan angka kematian ibu (AKI) sebagai program prioritas dalam pembangunan kesehatan.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Kabupaten Brebes sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa, khususnya rumah sakit sudah seharusnya mengetahui bagaimana kualitas layanannya terhadap pelanggan/pasien, baik pasien yang rawat inap maupun pasien rawat jalan.

Adapun Jenis layanan, peralatan dan dokter yang memberikan layanan kesehatan pada poli kebidanan rumah sakit umum daerah (RSUD) Kabupaten Brebes seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. Jenis Layanan, Peralatan dan Dokter Pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Brebes

No.	Jenis layanan	Peralatan	Layanan Dokter
1.	Pemeriksaan	USG	dr. Sigit Laksmana, Sp. OG
2.	Pengobatan	Crayometer	dr. Budi Surya, Sp. OG
3.	Ante natal care	Colposcopi	dr. Arie Indrianto, Sp. OG
4.	Keluarga Berencana		
5.	Pap smear kandungan		

6. Konsultasi kehamilan

Sumber : www.rsudbrebes.com (post 06 Juli 2015)

Dari uraian latar belakang diatas, untuk dapat meneliti lebih dalam mengenai pengaruh kualitas layanan kesehatan Ibu dan Anak terhadap loyalitas pasien pada poli kebidanan rumah sakit umum daerah Kabupaten Brebes yang meliputi dimensi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Terhadap Loyalitas Pasien Pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes.”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan kesehatan ibu dan anak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes ?
2. Berapa besar pengaruh kualitas layanan kesehatan ibu dan anak terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh yang signifikan kualitas layanan kesehatan ibu dan anak terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes.
2. Berapa besar pengaruh kualitas layanan kesehatan ibu dan anak terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes.

D. Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang dilakukan penulis untuk mempermudah dan memperjelas variabel penelitian dan obyek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan kesehatan ibu dan anak yang digunakan dalam penelitian ini meliputi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.
2. Dimensi loyalitas pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengatakan hal yang positif, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan melakukan pembelian terus-menerus.

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan inti dari keberlangsungan hidup sebuah institusi. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara

apa yang diharapkan konsumen dengan kinerja layanan yang mereka terima. Taylor dan Baker, 1994 (dalam Sadi, 2009:24) menjelaskan kualitas layanan sebagai *gap theory*. Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas (*quality revolutions*) secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (diformulasikan) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Unsur-unsur Kualitas Layanan

Bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep RATER yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut:

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Margaretha (2003:163) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk

pelayanan yang dihadapinya.

- 2) Memberikan penjelasan mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.

- 3) Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.

- 4) Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.

- 5) Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

b. Jaminan (*assurance*)

Adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan

yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:69).

c. Bukti fisik (*tangible*)

Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- 1) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- 2) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- 3) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.

d. Empati (*empathy*)

Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

- 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan.
- 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan.
- 3) Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan.
- 4) Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan.
- 5) Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan.
- 6) Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi. (Parasuraman, 2001:48).

B. Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu.

Pengertian loyalitas sebagai perilaku pelanggan yang melakukan pembelian ulang (*repeat*), mereferensikan produk atau jasa yang digunakan kepada orang lain (*revere*) dan bersikap kebal terhadap godaan produk lain (*immune*) dikemukakan oleh Kertajaya, 2005 (dalam Jeanasis, 2012:16).

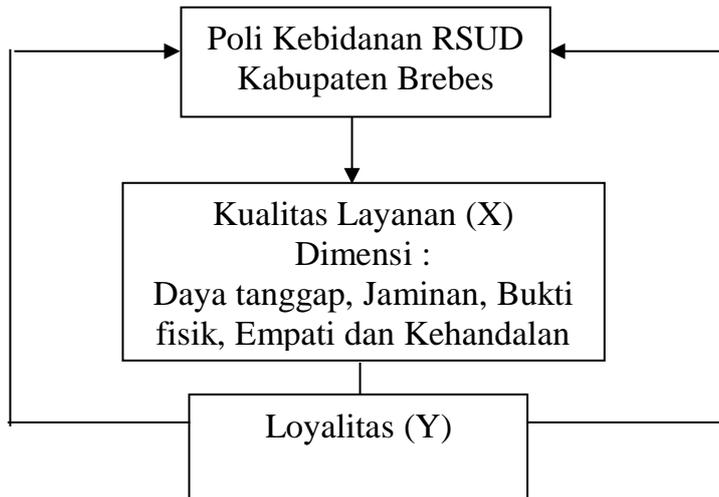
2. Indikator loyalitas

Indikator loyalitas yang kuat dijelaskan Zeithaml, 1996 (dalam Japarianto, 2007:36) adalah :

- a. Mengatakan hal positif (*say positive things*)
- b. Merekomendasikan pada teman (*recommend friend*)
- c. Pembelian terus-menerus (*continues purchasing*).

C. Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian maka dibuat suatu kerangka teoritis yang akan menjadi arahan dalam melakukan pengumpulan data serta analisisnya, secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Teoritis

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kajian pustaka, dan kerangka pemikiran teoritis, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- 1. Diduga kualitas layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes.
- 2. Diduga bahwa kualitas layanan kesehatan ibu dan anak

berpengaruh besar terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes.

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Kabupaten Brebes Provinsi Jawa Tengah. Alamat Jalan Jenderal Sudirman Nomor 181 Brebes kode pos 52212 Kecamatan Brebes

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian survey.

3. Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data kuantitatif

Adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan jawaban-jawaban responden atas kuesioner, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2) Data Kualitatif

Adalah data yang diperoleh bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, yang diperoleh dari hasil wawancara penulis dengan pihak pengelola dan pasien Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Sumber Data

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber antara lain dari dokumentasi/tulisan, buku-buku, laporan-laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian dan dari informasi pihak-pihak yang berkaitan dengan kajian yang diteliti (uraian tugas, tata kerja dan referensi lainnya).

4. Teknik Pengumpulan Data

1) Angket (kuesioner)

Adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada para responden, dengan harapan para responden akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2) Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data, yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan responden, dapat juga dilakukan secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

3) Observasi

Teknik observasi menuntut adanya pengamatan dari penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek pengamatan.

4) Penelitian Pustaka

Penelitian pustaka merupakan penelitian yang dilakukan dalam upaya memperoleh bahan-bahan berupa teori melalui kajian buku-buku, literatur, bahan kuliah dan karangan ilmiah lainnya sebagai landasan teori.

5. Populasi dan Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (Dharma Putra, 2011) :

$$n = \frac{N}{1 + N \times (e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prosentase kelonggaran penelitian dengan kesalahan sampel (0,10) dan tingkat kepercayaan 90%.

$$n = \frac{600}{1 + (600 \times 0.10^2)}$$

$$n = 85,71 \text{ (100 dibulatkan ke ratusan)}$$

6. Variabel Penelitian

a. Variabel independen

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan disebut juga variabel X yang meliputi lima indikator daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

b. Variabel dependen

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien atau disebut juga variabel Y

B. Teknik Analisis Data.

1. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana alat ukur, dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang hendak di ukur atau sejauh mana alat ukur yang di gunakan mengenai pada sasaran.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau uji keandalan dari suatu instrumen adalah kemantapan/stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran.

3. Uji Normalitas.

Uji normalitas adalah pengujian kenormalan distribusi data.

4. Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel terikat (*dependent*) dengan variabel bebas (*independent*) bersifat linier (garis lurus) dalam *range variable independent* tertentu.

5. Uji Homogenitas

Uji kesamaan dua varians digunakan untuk menguji apakah sebaran data tersebut homogen atau tidak dengan membandingkan kedua variannya.

6. Analisa Korelasi Rank Spearman

Metode analisa korelasi Rank Spearman digunakan untuk menganalisis ada tidaknya hubungan antara variabel, apabila ada hubungan maka berapa besar pengaruhnya. Diukur dengan menggunakan rumus Spearman sebagai berikut (Husein Umar, 2002:321) :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

r_s = koefisien korelasi Spearman

Σ = notasi jumlah

d_i = perbedaan rangking antara pasangan data

n = banyaknya pasangan data

Besarnya koefisien korelasi Spearman (r_s) bervariasi yang memiliki batasan-batasan antara $-1 < r < 1$, dengan interpretasi dan nilai koefisien korelasinya adalah :

- Jika nilai $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier positif.
- Jika nilai $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif.
- Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel bebas dengan variabel terikatnya.
- Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, artinya telah terjadi hubungan linier sempurna berupa garis lurus, sedangkan untuk nilai r yang makin mengarah ke angka 0 maka garis makin tidak lurus.

Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:183)

7. Uji Hipotesis Penelitian

Untuk menguji hipotesa tersebut, maka dilakukan tes signifikan terhadap r dengan rumus sebagai berikut (Husein Umar, 2002 : 316) :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan $dk = n - 2$

Dimana :

t = statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = banyaknya sampel dalam penelitian

Untuk menentukan apakah H_0 diterima atau ditolak, digunakan uji signifikan yaitu :

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel , sig. 0,05 ($dk = n - 2$), maka H_0 : ditolak

- 2) Jika t hitung $<$ t tabel , sig. 0,05 ($dk = n - 2$), maka H_0 : diterima.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen penelitian yang meliputi variabel kualitas layanan dan loyalitas dengan metode korelasi Spearman rho menggunakan bantuan komputer *program SPSS.17*. diperoleh hasil semua item instrumen valid masing-masing nilai r hitung lebih besar dari 0,03 (r hitung $>$ 0,03) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 atau (sig $<$ 0,05) semua item tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya, hasil uji validitas seperti pada tabel berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Butir/ Item	r hitung	Signifikan	Valid jika r hitung $>$ 0,03 atau signifikan $<$ 0,05
Kualitas Layanan			
Item 1	0,928	0,000	Valid
Item 2	0,899	0,000	Valid
Item 3	0,919	0,000	Valid
Item 4	0,906	0,000	Valid
Item 5	0,925	0,000	Valid
Loyalitas			
Item 1	0,827	0,000	Valid
Item 2	0,796	0,000	Valid
Item 3	0,829	0,000	Valid
Item 4	0,632	0,000	Valid

Item 5	0,383	0,000	Valid
--------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah.

Hasil perhitungan reliabilitas dengan SPSS.17 menunjukkan hasil item-item dari variabel penelitian reliabel karena nilai *cronbach alpha if item* *deleted* untuk variabel kualitas layanan dan loyalitas di atas 0,60 seperti ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Reliability Statistics		
Butir/ Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
Kualitas Layanan :		
Item 1	.940	Reliabel
Item 2	.943	Reliabel
Item 3	.933	Reliabel
Item 4	.940	Reliabel
Item 5	.929	Reliabel
Loyalitas :		
Item 1	.705	Reliabel
Item 2	.697	Reliabel
Item 3	.694	Reliabel
Item 4	.750	Reliabel
Item 5	.796	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah

2. Uji Normalitas

Pengujian dengan bantuan SPSS.17 dipeoleh hasil data terdistribusi normal karena nilai signifikansi sebesar 0,173 lebih dari 0,05 ($0,173 > 0,05$) seperti pada tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov - Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44515884
Most Extreme	Absolute	.111

Differences	Positive	.068
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.173

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah

3. Uji Linieritas

Pengujian linieritas diperoleh hasil seperti pada tabel dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS.17*. berikut :
Tabel 11. Hasil Uji Linieritas

Anova Table

		Sum of Squares	df	Sig.
Loyalitas * Pelayanan	Between Groups (Combined)	363.636	9	.000
	Linearity	326.550	1	.000
	Deviation from Linearity	37.086	8	.190
	Within Groups	169.674	90	
	Total	533.310	99	

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0,190 lebih besar dari 0,05 atau ($0,190 > 0,05$) berarti model linier.

4. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas dengan bantuan komputer program *SPSS.17*. seperti pada tabel berikut :

Tabel 12. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

Loyalitas

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.441	9	90	.183

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikan *test of homogeneity of variances* sebesar 0,183 lebih besar dari 0,05 atau ($0,183 > 0,05$) berarti data homogen.

Tabel 13. Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman (Spearman's rho)*

5. Analisa Korelasi Rank Spearman

Besarnya nilai koefisien korelasi Spearman (r_s) dengan menggunakan komputer program *SPSS.17* seperti pada tabel berikut

		Pelayanan	Loyalitas
Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.785**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah

Hasil pengujian *Rank*

Spearman menggunakan *software SPSS 17*. diperoleh nilai *r* sebesar 0,785 artinya korelasi antara kualitas layanan dengan loyalitas adalah positif dan termasuk kuat.

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	11.165	.893	12.499	.000
Kualitas Layanan	.531	.043	12.441	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Penelitian 2016 data diolah.

Berdasarkan hasil uji t seperti tabel 14 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung sebesar 12,441 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau ($12,441 > 1,984$). Hipotesis pertama diduga kualitas layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes diterima.

6. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil pengujian dengan bantuan program *SPSS.17* diperoleh hasil sebagai berikut :

KESIMPULAN

1. Hasil pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,441 lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 atau ($12,441 > 1,984$) maka hipotesis bahwa diduga kualitas layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Poli Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Brebes diterima.
2. Berdasarkan hasil pengujian *Rank Spearman* diperoleh nilai *r* sebesar 0,785 artinya korelasi antara kualitas layanan dengan loyalitas adalah positif dan kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, J. 2003. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1992. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Japarianto, Edwin, 2007. *Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 3, No. 1, Maret 2007: 34-42
- J. Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.2010. *Rencana Operasional Promosi Kesehatan Ibu dan Anak*. (www.promkes.depkes.go.id diakses 1 February 2016)
- Kotler,P & Keller K, 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju,.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press. (Diterjemahkan oleh Sutanto)
- Rahmana, Riza, MA, 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*, Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sadi, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji Ungaran- Semarang*.Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta
- _____ 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang.2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama
- Stemvelt, Robert C., 2004. *Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon.(diterjemahkan oleh Purwoko)
- Sunyoto, Danang.2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama
- Umar, Husein. 2010 *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. Ke 3,
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. *The Quest for Global Quality*. Jakarta: Pustaka Delapratasa, (diterjemahkan oleh Sutanto).