

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEDISIPLINAN, PENGETAHUAN, DAN SIKAP  
PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD FITRI CANDRA  
WONOGIRI**

**Lutfiah Nurul Hanisah<sup>1</sup>, Sri Wijastuti<sup>2</sup>, Zandra Dwanita Widodo<sup>3</sup>,**  
Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Corresponding author: Sri Wijastuti

E-mail : [64sriwijastuti@gmail.com](mailto:64sriwijastuti@gmail.com)

**Abstrak**

Pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu: 1) Untuk mengetahui baik secara parsial maupun secara simultan pengaruh komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien 2) Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri.

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di RSUD Fitri Candra Kabupaten Wonogiri. Pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien rawat inap yang lebih dari 1 hari yaitu ada sebanyak 80 pasien. Mengingat besarnya populasi dalam penelitian ini tidak terlampau besar, maka seluruh populasi diambil semua untuk dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Hasil penelitian ditemukan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel kedisiplinan paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Sumbangan pengaruh komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien sebesar 76,60 %. Sisanya 23,40 % diterangkan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

**Kata kunci:** komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, sikap perawat, kepuasan pasien

**Abstract**

*The implementation of this research has several objectives to be achieved, namely: 1) To find out either partially or simultaneously the effect of communication, discipline, knowledge, and attitudes of nurses on patient satisfaction 2) To find out the most dominant variables affecting inpatient satisfaction at RSUD Fitri Candra Wonogiri District.*

*This study was conducted on inpatients at Fitri Candra General Hospital, Wonogiri District. In this study, the population was all hospitalized patients for more than 1 day, that is, there were 80 patients. Considering that the size of the population in this study was not too large, the entire population was taken as a sample. The sampling technique used is saturated sampling, that is, all members of the population are used as samples.*

*The results of the study found that either partially or simultaneously communication, discipline, knowledge, and attitudes of nurses had a positive and significant effect on patient satisfaction. Discipline variable has the most dominant influence on patient satisfaction. The contribution of the influence of communication, discipline, knowledge, and attitudes of nurses to patient satisfaction is 76.60%. The remaining 23.40% is explained by other variables outside this research model.*

**Keywords:** *communication, discipline, knowledge, attitude of nurses satisfaction patient, multiplelinear regression*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perusahaan sebagai suatu bentuk organisasi yang bertujuan untuk memperoleh laba pada umumnya mempunyai unsur-unsur manajemen yang terdiri dari manusia, uang, metode, mesin, material, pasar dan tujuan organisasi. Dari keenam unsur tersebut, manusia sebagai karyawan merupakan bagian penting dari perusahaan dan sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi (Yuniastuti, 2011).

Sumber daya manusia menempati posisi yang sangat penting karena manusia merupakan motor penggerak bisnis perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara terorganisir agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Manajemen dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis telah berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan dapat bekerja secara maksimal.

Bagaimana perusahaan harus dapat melayani konsumen sebaik mungkin sehingga konsumen merasa puas dan loyal pada perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Tjiptono, 2014: 124). Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter dan perawat. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan-harapan. Sebagai contoh faktor komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi terapeutik apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien.

Kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dengan pasien merupakan salah satu alasan keluhan umum pasien di rumah sakit. Pasien sering tidak puas dengan kualitas dan jumlah

informasi yang diterima dari tenaga kesehatan. Tiga puluh lima sampai dengan empat puluh persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat, aspek yang paling membuat ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima.

Tim medis adalah pegawai sebagai makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap Poliklinik. Pegawai menjadi pelaku yang menunjang tercapainya visi dan misi suatu Poliklinik. Dengan disiplin kerja pegawai semakin baik maka kepuasan pasien akan terpenuhi. Rendahnya kinerja pelayanan akibat dari ketidak disiplin maka akan menimbulkan citra yang buruk pada Poliklinik, dimana pasien akan merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karena itu mereka akan menceritakan kepada rekan-rekannya. begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Disamping komunikasi dan kedisiplinan, faktor kemampuan pegawai juga diperlukan. Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan terkait dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan

pengalaman (Robbins and Judge, 2013: 67). Kemampuan untuk menunjukkan potensi untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Keberhasilan pengembangan kesehatan ditentukan oleh kualitas tenaga kesehatan. Permintaan untuk output pekerja kesehatan berkualitas semakin mendesak karena masalah kesehatan yang semakin kompleks di negara kita. Orang kesehatan profesional, harus memberikan layanan kesehatan terbaik kepada semua pengguna tanpa kecuali. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang selalu berusaha memenuhi harapan masyarakat sehingga masyarakat akan selalu puas dengan layanan yang diberikan oleh pekerja kesehatan.

Peran optimal perawat dalam melakukan kepuasan pasien telah berkembang dan mengarah pada tuntutan akan komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan dan sikap yang memenuhi syarat untuk mendukung gerakan keselamatan pasien (Layuk, et al., 2017). Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Perawat diharapkan mampu bertanggung jawab atas segala sesuatuyang telah dipilihnya dengan segala resiko dan merupakan sikap yang paling tinggi. Salah satu hak pasien yang

harus dipenuhi adalah hak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama perawatan di rumah sakit ( UU No.44/2009 pada pasal 32 tentang rumah sakit).

Salah satu Rumah Sakit swasta di Kabupaten Wonogiri adalah Rumah Sakit Umum Fitri Candra Wonogiri adalah Rumah Sakit Umum yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan tidak sepenuhnya berorientasi laba, meskipun aktivitas-aktivitasnya hampir sama dengan organisasi perusahaan. Untuk mencapai tujuannya, Rumah Sakit Umum Fitri Candra Wonogiri menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern. Dengan demikian diharapkan ada kesinambungan antara pemenuhan pelayanan sosial dan pemenuhan dana bagi pembiayaan semua pengeluaran. Apabila terdapat kelebihan dana atas segala pengeluaran, akan digunakan untuk pembangunan dan fasilitas Rumah Sakit Umum Fitri Candra.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks, oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Fitri

Candra Wonogiri. Oleh karena itu penulis mengambil judul penelitian: "Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan dan Sikap Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri".

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh

komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan

sikap perawat terhadap kepuasan pasien, dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri

## 3. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1) Untuk mengetahui baik secara parsial maupun secara simultan pengaruh komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien, 2) Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri.

## 4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana sebuah rumah sakit menyikapi

kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan pasien rawat inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri dalam hal Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan

## B. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKAPEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

### 1. Tinjauan Pustaka

#### a. Pemasaran Jasa

Kegiatan bisnis selalu ada kompetisi. Perusahaan akan terus mencari pasar dan tidak akan pernah puas dengan pasar yang telah didapatkannya. Aktivitas pemasaran diarahkan untuk menciptakan perputaran yang memungkinkan perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup. Dalam hal ini, pemasaran memegang peranan penting dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu bisnis. Untuk itu, perusahaan harus dapat memahami benar pemasaran bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan. Di bawah ini terdapat beberapa pengertian pemasaran menurut para ahli. Pemasaran (marketing) menurut Kotler dan Armstrong (2014: 215) yaitu "sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya".

Pemasaran, menurut Daryanto (2011: 80) adalah "suatu proses

sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu samalain".

Pemasaran, menurut Tjiptono (2014: 16) adalah "fungsi yang memiliki kontak yang paling besar dengan lingkungan eksternal, padahal perusahaan hanya memiliki kendali yang terbatas terhadap lingkungan eksternal". Oleh karena itu, pemasaran memainkan peranan penting dalam pengembangan strategi. Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Salah satu definisi pemasaran terpendek adalah "memenuhi kebutuhan secara menguntungkan". Asosiasi pemasaran Amerika menawarkan definisi formal berikut: Pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemilik sahamnya (American Marketing Association dalam Kotler dan Keller, 2013). Menurut Kotler dan Armstrong, (2014: 40) "Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok

memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbale balik produk dan nilai dengan orang lain”.

Menurut Hasan (2013: 12) Pemasaran adalah proses mengidentifikasi, menciptakan dan mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan. “Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba”. (Swastha dan Irawan, 2012: 7). Pemasaran dirancang semenarik mungkin untuk menjangkau masyarakat luas melalui bermacam-macam media, hal ini bertujuan agar perusahaan dapat berkomunikasi dengan konsumen. Tujuan pemasaran menurut Kuncoro (2017: 44) terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- 1) Memberikan informasi kepada pelanggan tentang produk atau fitur baru.
- 2) Mengingatkan pelanggan tentang merek perusahaan
- 3) Mempengaruhi pelanggan untuk membeli Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pemasaran bukan sekedar menjual barang yang telah dihasilkan tetapi

kegiatan pemasaran mempunyai tujuan yang lebih penting yaitu memberikan kepuasan terhadap kegiatan dan kebutuhan konsumen.

## 2. Kepuasan Konsumen/Pasien

a. Pengertian Kepuasan Konsumen/Pasien  
Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson, 2017: 3). Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau

hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikann tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Zulian, 2015: 78).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler, 2012: 36). Selanjutnya menurut (Kotler, 2012: 57) pelanggan yang sangat puas akan:

- Tetap setia lebih lama
- Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk
- kurang peka terhadap harga.
- Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan
- Biaya untuk pelayanannya lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan pelanggan baru karena transaksi yang lebih rutin

Jauh daripada itu kepuasan yang dirasakan pelanggan tergantung pula dengan kualitas barang, jasa dan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

Dengan demikian sebuah perusahaan akan bijaksana bila mengukur kepuasan pelanggan secara teratur. Upayakan melebihi harapan pelanggan, bukan sekedar memenuhinya. Beberapa perusahaan berpikir bahwa mereka mendapatkan arti kepuasan pelanggan dengan menghitung munculnya keluhan pelanggan. Akan tetapi 95% dari pelanggan yang tidak puas tidak menyampaikan keluhan, banyak pelanggan yang hanya diam kemudian berhenti membeli atau berlangganan. Hal yang terbaik yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempermudah pelanggan untuk

menyampaikan keluhan. Formulir-formulir saran dan nomor telpon bebas pulsa perusahaanserta alamat e-mail berfungsi untuk melayani tujuan itu. Karena pelanggan yang loyal ikut menghasilkan sejumlah besar laba perusahaan, sebuah perusahaan seharusnya tidak mengambil resiko dengan mengabaikan keluhan atau bertengkar karena hal-hal remeh dengan pelanggan

konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem

pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

**b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2013: 117) antara lain

- Kualitas produk
- Kualitas pelayanan atau jasa
- Emosi
- Harga
- Biaya

**c. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti. Berikut ini ukuran kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2014: 65).

- Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)
- Dimensi kepuasan pelanggan
- Konfirmasi harapan (Confirmation of

Expectations)

- Minat pembelian ulang (Repurchase Intention)
- Kesiapan untuk merekomendasi (Willingness to Recommend)
- Ketidakpuasan Pelanggan (Customer Dissatisfaction)

### 3. Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi sesuai dengan harapan si pemberi informasi. Sebaliknya ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal (Husnaini Usman, 2017: 470).

### 4. Kedisiplinan

Disiplin merupakan bentuk



ketaatan seseorang dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Peraturan yang mengatur tentang kedisiplinan, bertujuan menertibkan pegawai dalam bekerja (Flippo, 2013:201). Kedisiplinan adalah kesadaran dan sikap seseorang yang secara sukarela menanti semua peraturan, sadar akan tugas dan tanggung jawab. Kesediaan merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis yang dimiliki seseorang untuk mentaati semua peraturan institusi dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2014:190).

## 5. Pengetahuan

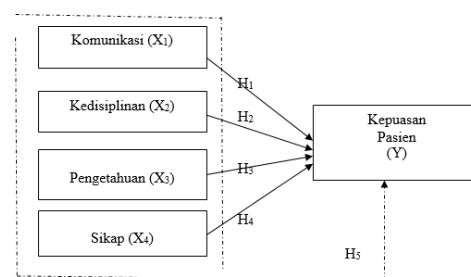
Pengetahuan adalah “informasi yang telah diinterpretasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya” (Indarti, 2014 :14). Sedangkan menurut Sopiah dan Etta pengetahuan adalah “informasi yang disimpan dalam ingatan” (Sopiah dan Etta, 2013: 43). Pengetahuan yang dalam kaitannya dengan preferensi nasabah adalah berkaitan erat dengan pengetahuan konsumen. Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa (Hurriyati, 2015: 8).

## 6. Sikap Perawat

Menurut Oxford Advanced Learner Dictionary mencantumkan bahwa sikap (attitude) berasal dari bahasa Italia *attitudine* yaitu “Manner of placing or holding the body, dan way of feeling, thinking or behaving”. Campbel (1950) dalam buku Notoadmodjo (2010: 29) mengemukakan bahwa sikap adalah “A syndrome of response consistency with regard to social objects”. Artinya sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap obyek sosial. Dalam buku Notoadmodjo (2010: 124) mengemukakan bahwa sikap (attitude) adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek.

## 2. Kerangka Pemikiran

Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka dapat dibuat skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



## 3. Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan

kebenarannya (Dani, Vardiansyah., 2018: 10). Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri.
2. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kedisiplinan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri.
3. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri
4. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan sikap terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri.
5. Diduga ada pengaruh secara simultan antara komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Fitri Candra Wonogiri
6. Diduga kedisiplinan paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai RSUD Fitri Candra Wonogiri.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di RSUD Fitri Candra Wonogiri Kabupaten Wonogiri karena disamping lokasi dekat dengan penulis, RSUD Fitri Candra baru namun banyak diminati pasien untuk

memperhatikan pemeliharaan kesehatan mereka. Variabel penelitian meliputi variabel independen (bebas) yaitu variabel komunikasi, variabel kedisiplinan, variabel pengetahuan, variasi sikap. dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pasien. sumber data dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

Populasi dalam penelitian adalah semua pasien rawat inap yang lebih dari 1 hari ada sebanyak 80 pasien. Mengingat besarnya populasi dalam penelitian ini tidak terlampaui besar, maka seluruh populasi dalam penelitian ini yang berjumlah 80 orang diambil semua untuk dijadikan sampel. Dengan demikian penelitian ini merupakan penelitian populasi/sensus. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Metode pengumpulan data dalam penelitian menggunakan Kuesioner/angket dan Observasi. Teknik Analisis Data Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Prasyarat Analisis (Uji Asumsi Klasik), dalam uji asumsi klasik terdapat tiga rangkaian meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Heteroskedastisitas dimana dalam uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis meliputi Uji F (koefisien regresi simultan), Uji t (koefisien regresi parsial) dan Koefisien Determinasi

### D. HASIL PENELITIAN DAN

## PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Deskriptif

Deskripsi variabel dari 80 responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.7 menunjukkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai minimum sebesar 27,00 dan nilai maksimum sebesar 45,00. Mean (rata-rata) sebesar 36,27 dengan standar deviasi sebesar 3,98. Untuk variabel komunikasi menunjukkan nilai minimum sebesar 14,00 nilai maksimum sebesar 35,00, dengan mean (rata-rata) sebesar 28,31 dengan standar deviasi sebesar 3,85.

Variabel kedisiplinan menunjukkan nilai minimum sebesar 21,00 dan nilai maksimum sebesar 35,00, dengan mean (rata-rata) sebesar 27,62 dengan standar deviasi sebesar 3,59. Variabel pengetahuan menunjukkan nilai minimum sebesar 16,00 dan nilai maksimum sebesar 30,00, dengan mean (rata-rata) sebesar 24,23 dengan standar deviasi sebesar 3,24. Selanjutnya hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel untuk variabel sikap perawat menunjukkan nilai minimum sebesar 22,00 nilai maksimum sebesar 35,00, dengan mean (rata-rata) sebesar 28,97 dengan standar deviasi sebesar 2,87.

Tabel V.7.

Hasil Uji Statistik  
Deskriptif

		Statistics				
		Kepuasan Pasien	Komunikasi	Kedisiplinan	Pengetahuan	Sikap Perawat
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		36.2750	28.3125	27.6250	24.2375	28.9750
Median		36.0000	28.0000	27.5000	24.0000	28.0000
Mode		36.00	28.00	28.00	24.00	28.00
Std. Deviation		3.98407	3.85363	3.59104	3.24230	2.87712
Minimum		27.00	14.00	21.00	16.00	22.00
Maximum		45.00	35.00	35.00	30.00	35.00

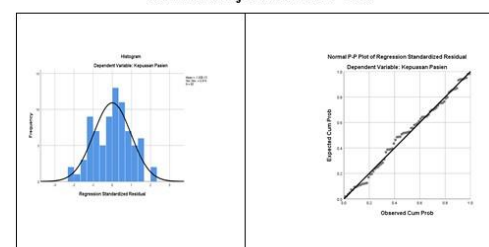
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown  
Sumber: Lampiran 12, olahan SPSS Th 2022.

### 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Pada grafik Normal PP-Plot pada gambar 3 dapat terlihat pola penyebaran data dimana data yang berbentuk titik atau lingkaran kecil menyebar mengikuti garis lurus diagonal di sekitar diagram. Dengan berlandaskan pedoman penilaian Normalitas data maka disimpulkan bahwa data residu dari variabel independen (X1, X2, X3, dan X4) yang diteliti adalah data yang berdistribusi normal. Dengan demikian uji Normalitas ini menunjukkan terpenuhi asumsi normalitas data.

Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot



Sumber: Hasil Olahan SPSS Ver. 22. (lampiran 13)

#### b. Uji Multikolonieritas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana satu atau lebih variabel bebas berkorelasi dengan variabel bebas lainnya, atau dengan kata lain suatu variabel bebas merupakan

fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas maka digunakan metode Marquardt, dengan cara melihat nilai Variance Inflation Faktor (VIF). Dan

hasilnya seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel V.9.  
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	VIF	Keterangan
Komunikasi	1,523	Tidak ada multikol
Kedisiplinan	1,875	Tidak ada multikol
Pengetahuan	1,710	Tidak ada multikol
Sikap Perawat	1,855	Tidak ada multikol

Lampiran 13, olahan SPSS Th 2022.

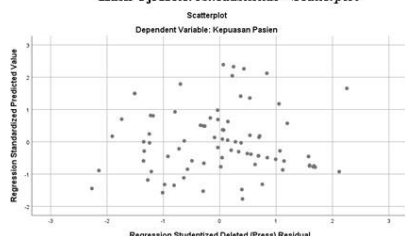
### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot. Grafik Scatterplot penelitian ini terlihat menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedestisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja organisasi berdasarkan masukan variabel independennya (perencanaan anggaran, partisipasi anggaran, evaluasi anggaran dan standar biaya).

Hasil uji heteroskedastisitas dengan scatterplot menunjukkan titik-titik yang menyebar secara tidak beraturan secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 2.  
Hasil Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot



### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis adalah regresi linier berganda. Hal ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh komunikasi kedisiplinan pengetahuan dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien. Berikut adalah tabel dari hasil pengujian:

Tabel V.10.

Hasil Uji Regresi Berganda dan t Hitung

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,680	1,483		2,481	,015
1					
Komunikasi	,220	,044	,235	4,961	,000
Kedisiplinan	,509	,052	,518	9,863	,000
Pengetahuan	,266	,057	,237	4,713	,000
Sikap Perawat	,221	,065	,178	3,403	,001

$R = 0,885$

$R^2 = 0,784$

Adjusted  $R^2 =$

$0,766$   $F = 43,485^{**}$

Keterangan : \* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$

Berdasarkan pada Tabel V.10

dapat ditentukan

persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,680 + 0,220 X_1 + 0,509$$

$$X_2 + 0,266 X_3 + 0,221 X_4$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar 3,680 mengindikasikan bahwa jika variabel independen (komunikasi kedisiplinan pengetahuan dan sikap perawat) adalah nol maka kepuasan pasien akan terjadi sebesar 3,680.

2) Koefisien regresi variabel komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 0,220 mengindikasikan bahwa apabila komunikasi ditingkatkan sebesar satu satuan maka juga akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,220. Dengan asumsi variabel  $X_2$  (kedisiplinan),  $X_3$  (pengetahuan) dan  $X_4$  (sikap perawat) konstan/tetap.

3) Koefisien regresi variabel kedisiplinan, ( $X_2$ ) sebesar 0,509 mengindikasikan bahwa apabila kedisiplinan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,509. Dengan asumsi variabel  $X_1$  (komunikasi),  $X_3$  (pengetahuan) dan  $X_4$  (sikap perawat) konstan/tetap.

4) Koefisien regresi variabel data pengetahuan ( $X_3$ ) sebesar 0,285 mengindikasikan bahwa apabila data pengetahuan ditingkatkan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,285. Dengan asumsi variabel  $X_1$  (komunikasi) dan  $X_2$  (kedisiplinan) konstan/tetap.

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji t

TABEL V.11.  
HASIL Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,680	1,483		2,481	,015
1					
Komunikasi	,220	,044	,235	4,961	,000
Kedisiplinan	,509	,052	,518	9,863	,000
Pengetahuan	,266	,057	,237	4,713	,000
Sikap Perawat	,221	,065	,178	3,403	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada hasil analisis seperti pada tabel V11, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Uji -t Variabel X1 (Komunikasi) Diperoleh nilai  $p$ -value (signifikansi) =  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh positif signifikan komunikasi kepuasan pasien  
Kesimpulan: H1 yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri terbukti kebenarannya.
- 2) Uji -t Variabel X2 (Kedisiplinan) Diperoleh nilai  $p$ -value (signifikansi) =  $0,000 < 0,01$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh positif signifikan kedisiplinan terhadap kepuasan pasien  
Kesimpulan: H2 yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri terbukti kebenarannya.
- 3) Uji -t Variabel X3 (Pengetahuan) Diperoleh nilai  $p$ -value (signifikansi) =  $0,000 > 0,01$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh positif signifikan pengetahuan

terhadap kepuasan pasien

Kesimpulan: H3 yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri. terbukti kebenarannya.

- 4) Uji -t Variabel X4 (Sikap Perawat) Diperoleh nilai  $p$ -value (signifikansi) =  $0,001 > 0,01$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh positif signifikan sikap perawat terhadap kepuasan pasien  
Kesimpulan : H4 yang menyatakan bahwa diduga terdapat pengaruh sikap perawat terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri. terbukti kebenarannya.

## b. Uji F

TABEL V.12  
HASIL Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	946,590	4	236,647	150,910	,000 <sup>b</sup>
Residual	117,610	75	1,568		
Total	1064,200	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Sikap Perawat, Pengetahuan, Komunikasi, Kedisiplinan

H4 yang menyatakan bahwa diduga terdapat interaksi pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien pada RS Fitri Candra Wonogiri terbukti kebenarannya.

Koefisien Determinasi

HASIL UJI KOEFISEN DETERMINASI

Model	R	Model Summary <sup>b</sup>			Change Statistics	
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change
1	.942 <sup>a</sup>	.888	.884	1.13183	.888	243.232

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Komitmen, Komunikasi  
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil menunjukkan bahwa koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) untuk model ini adalah sebesar 0,884, artinya besarnya sumbangan pengaruh independen X<sub>1</sub> (komunikasi), X<sub>2</sub> (kedisiplinan), X<sub>3</sub> (pengetahuan), X<sub>4</sub> (sikap perawat), terhadap Y (kepuasan pasien) sebesar 76,60 %. Sisanya (100% - 76,60 %) = 23,40 % diterangkan oleh variabel lain di luar model penelitian ini misalnya; kepercayaan, kualitas pelayanan, dan lingkungan.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil analisis data yang penulis lakukan dan telah lolos dari uji prasyarat analisis atau asumsi klasik, maka dapat dilakukan pembahasan untuk masing-masing hipotesis yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya sebagai berikut:

### a. H<sub>1</sub> : Diduga terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien pada RSUD Fitri Candra Wonogiri.

Hipotesis pertama dari penelitian ini adalah Diduga terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien Pada RSUD Fitri Candra Wonogiri. Hipotesis tersebut dapat diartikan bahwa komunikasi yang lengkap dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel V.11 menunjukkan bahwa komunikasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi sebesar 0,809. Artinya apabila komunikasi dinaikkan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,809 (1 x 0,809), dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi sesuai dengan harapan si pemberi informasi. Sebaliknya ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal (Husnaini Usman, 2017: 470).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Priansa dan Garnida, (2018) mengemukakan variabel komunikasi kantor merupakan suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit ke unit lain)

yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor mengandung arti yang sama dengan komunikasi administrasi.

**b. H2 : Diduga terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Fitri Candra Wonogiri**

Hipotesis kedua dari penelitian ini adalah diduga terdapat pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Fitri Candra Wonogiri. Hipotesis tersebut dapat diartikan bahwa kedisiplinan yang gencar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel

V.11 menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi sebesar 0,244. Artinya apabila kedisiplinan dinaikkan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,244 ( $1 \times 0,244$ ), dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Flippo (2013) mengemukakan bahwa disiplin merupakan bentuk ketaatan seseorang dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Peraturan yang mengatur tentang kedisiplinan, bertujuan menertibkan pegawai dalam bekerja.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Friedmant (2010:11) bahwa disiplin diri adalah sesuatu yang digunakan oleh, bukan sesuatu yang dimiliki, maka

orang itu pasti dapat menggunakannya untuk meraih semua tujuan yang pernah dia tetapkan, mereka dapat menggunakan kapan saja mereka mau, atau meninggalkannya bilamana dia ingin.

**c. H3 : Diduga terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Fitri Candra Wonogiri**

Hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah diduga terdapat pengaruh pengetahuan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Fitri Candra Wonogiri. Hipotesis tersebut dapat diartikan bahwa pengetahuan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil uji regresi pada tabel V.11 menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi sebesar 0,285. Artinya apabila pengetahuan dinaikkan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,285 ( $1 \times 0,285$ ), dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Menurut Hurriyati (2015:8) Pengetahuan yang dalam kaitannya dengan preferensi nasabah adalah berkaitan erat dengan penguasaan konsumen. Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa.

Penelitian ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indriarti (2013:43), informasi yang telah diinterpretasikan oleh seseorang



dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya.

**d. H4 : Diduga terdapat pengaruh sikap perawat terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri**

Hipotesis keempat dari penelitian ini adalah diduga terdapat pengaruh sikap perawat terhadap kepuasan pasien pada RSU Fitri Candra Wonogiri. Hipotesis tersebut dapat diartikan bahwa sikap perawat yang gencar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel V.11 menunjukkan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari besarnya koefisien regresi sebesar 0,244. Artinya apabila kedisiplinan dinaikkan sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan konsumen sebesar 0,244 ( $1 \times 0,244$ ), dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan. Pengetahuan yang dalam kaitannya dengan preferensi nasabah adalah berkaitan erat dengan pengetahuan konsumen. Pengetahuan konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa (Hurriyati, 2015: 8).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Indarti, 2014 :14) Pengetahuan adalah informasi yang telah diinterpretasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi

yang dimilikinya. H5 : Diduga terdapat interaksi pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara komunikasi, kedisiplinan, dan pengetahuan, terhadap kepuasan pasien Pada RSU Fitri Candra Wonogiri

Hasil perhitungan tabel ANOVA menunjukkan bahwa model regresi ini memiliki nilai F hitung 150.910 dengan nilai signifikansi (p. value) sebesar  $0,000 < 0,01$ . Paparan di atas diperkuat oleh beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hurriyati (2015: 11) bahwa: "Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya".

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya yaitu tentang Pengaruh Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan dan Sikap Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Fitri Candra Wonogiri dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi dengan Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Inap RSU Fitri Candra Wonogiri, artinya apabila komunikasi yang ada di Rumah Sakit baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat juga.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kedisiplinan dengan Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Inap RSUD Fitri Candra Wonogiri, artinya apabila kedisiplinan yang ada di Rumah Sakit baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat juga.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan dengan Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Inap RSUD Fitri Candra Wonogiri, artinya apabila pengetahuan yang ada di Rumah Sakit baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat juga.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sikap Perawat dengan Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Inap RSUD Fitri Candra Wonogiri, artinya apabila sikap perawat yang ada di Rumah Sakit baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat juga.
5. Terdapat pengaruh pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan, dan sikap perawat terhadap kepuasan pasien pada RS Fitri Candra Wonogiri terbukti kebenarannya.
6. Kedisiplinan adalah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

## 2. Saran

Saran yang dapat disampaikan pada pasien maupun RSUD Fitri Candra Wonogiri terdapat sebagai berikut:

- 1) Agar terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi verbal dan non verbal yang ada pada pasien dan karyawan Rumah Sakit dijalankan secara aktif.
- 2) Kedisiplinan : Dilihat dari tingkat kedisiplinan yang mempunyai pengaruh cukup kuat terhadap efektivitas kerja pegawai, maka manajemen instansi atau Rumah Sakit Fitri Candra Wonogiri perlu mempertahankan atau meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai yang selama ini ada. Misalnya: perlu diadakan sistem presensi pegawai menggunakan sidik jari saat datang maupun pulang dari kantor; pengawasan terhadap penggunaan tanda pengenal pegawai secara lengkap, penerapan sanksi bagi yang indisipliner, dll.
- 3) Meningkatkan pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap hendaknya kemampuan tenaga medis dipertahankan bila perlu ditingkatkan dengan cara menempuh pendidikan lebih tinggi atau mengikuti seminar-seminar baik yang diadakan swasta maupun negeri.
- 4) Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya sikap perawat tetap baik dan tanggap terhadap keluhan-keluhan pasien.
- 5) Untuk penelitian berikutnya, penulis sarankan untuk menambah variabel yang benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, misalnya kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dll.

## DAFTAR PUSTAKA

- Flippo, E.B. 2013. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi. VII Jilid I&II, Terjemahan Alponso S, Jakarta: Erlangga.
- Friedman, M. 2010. *Buku Ajar Keperawatan keluarga : Riset, Teori, dan Praktek*. Edisi ke-5. Jakarta: EGC
- Gerson, R. F., 2017. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Handoko, T. H., 2013. *Organisasi Perusahaan*, Edisi Revisi, Yogyakarta : BPFE-UGM. Hasan, A., (2013). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo
- Hurriyati,R., 2015. *Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 200
- Indarti, N. et al. 2014. *Manajemen Pengetahuan:Teori dan Praktik*, Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Lupiyoadi, Rambat., 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., 2012. *Marketing Management, Analysis, Planning and Control*, Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Kotler P. & Keller, K., L . (2013). *Manajemen Pemasaran, Terjemahan Oleh Benyamin Molan*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Jakarta : PT Index.
- Kotler, P. dan Amstrong, G., (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kuncoro. M. (2017) *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, Jakarta: PenerbitErlangga.
- Sopiah dan Etta M. S., 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta :Andi Offset.
- Usman, H., 2017. *Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara Wawan, A. dan Dewi, 2010, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta : Nuha Medika.
- Yuniastuti, R.M., (2011). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Cv. Organik Agro System Di Bandar Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2 April 2011 : 199-210
- Zulian, Y., 2015. *Manajemen Kuantitatif Untuk Bisnis (Operation Research)*, Yogyakarta : BPFE-UGM.