

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *SHORT MESSAGE SERVICE (SMS) GATEWAY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Oleh : Rika Fitri

rikafitri33@gmail.com

Pembimbing: Dr. Anuar Rasyid, S.Sos, M.Si

Konsentrasi Hubungan Masyarakat – Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Regional General Hospital (RSUD) Arifin Achmad Riau Province have a service that can help outpatients to facilitate outpatients to create the accuracy and speed of service, especially in terms of registration, namely the SMS gateway service. The purpose of this study was to study most of the quality of SMS gateway services to the satisfaction of outpatients in Arifin Achmad Hospital, Riau Province. . The theory used in this study was the stimulus-response theory.

This study used quantitative research methods, with data were collected from distributing questionnaires directly to outpatients with a sample size of 96 which was determined through random sampling technique. The data analysis technique used was simple linear regression analysis techniques.

The results showed that the regression coefficient in this study was $Y = 4.718 + 0.478 X$. The constant number (a) was 4.718 and the variable coefficient X was 0.478. Meanwhile t count (6.377) is greater than the t table of 1.985 with a significance level of 0.000 smaller than $\alpha = 0.05$. Based on the statistical calculations obtained, H_a was accepted and H_0 was rejected. In conclusion, there was a significant effect of the quality of the gateway SMS service (X) on outpatient satisfaction (Y) at RSUD Arifin Achmad of Riau Province. The correlation coefficient (r) obtained in this study was 0.550. It means that the relationship between the variable of SMS Gateway Service Quality (X) and the variable of Outpatient Satisfaction was in the moderate category. On the other hand, the coefficient of determination ($R_{squared}$) obtained was 0.320. It means that the outpatient satisfaction of 30.2% was influenced by the quality of SMS gateway service. While the remaining 77.2% is influenced by other variables not included in this study.

Keyword: *Quality Of Service SMS Gateway, Outpatient Satisfaction, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau.*

PENDAHULUAN

Sebuah perubahan dalam masyarakat tidak dapat dilakukan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari pihak luar, meskipun masyarakat tersebut menginginkan perubahan. Hal tersebut tergambar dalam sebuah teori, yakni teori stimulus-response. Menurut (Arens, Schaefer, Weigold, 2009:130) mengungkapkan bahwa stimulus merupakan informasi-informasi yang kita terima secara fisik lewat panca indra kita. Sedangkan Respon menurut (Schiffman dan Kanuk, 2007 :193) adalah suatu bentuk reaksi yang diberikan individu terhadap dorongan yang ada di dirinya, bagaimana mereka berperilaku.

Asumsi dasar yang dapat dilihat dari stimulus respon adalah segala bentuk pesan yang disampaikan baik verbal dan non verbal dapat menimbulkan respons. Sifat hubungan antara stimulus dan respons ini menjelaskan variable stimulus memberikan pengaruh terhadap variable respon, dan kemudian variable respons memberikan reaksi terhadap stimulus tersebut (Bungin, 2005: 69)

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Fullerton dan Taylor (2002:171) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Dimana kunci hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang terbentuk dan berlangsung jangka panjang adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. (Rangkuti, 2006: 30).

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi masing-masing individu untuk dijaga atau dipelihara dengan baik. Sejalan dengan hal tersebut, berbagai upaya dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas.

Hal ini yang menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang datang untuk berobat.

RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit tujuan seluruh masyarakat provinsi Riau. Hal itu tergambar dari meningkatnya jumlah pasien yang memilih RSUD Arifin Achmad sebagai tempat berobat karena selain sebagai pusat rumah sakit umum, RSUD Arifin Achmad juga berperan sebagai pusat rujukan hampir semua daerah kabupaten/kota di provinsi Riau.

Kondisi tersebut membuat pihak RSUD Arifin Achmad harus melakukan berbagai inovasi dan terobosan baru dalam mengantisipasi system antrian yang akhir-akhir ini terlihat semakin membludak. Salah satu inovasi baru yang dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi jumlah antrian warga yang berobat di RSUD Arifin Achmad yakni SMS Gateway.

SMS Gateway merupakan suatu layanan registrasi untuk mendaftar pasien rawat jalan. Selain itu layanan ini juga dapat memberikan informasi tentang

poliklinik yang dapat memudahkan pasien untuk berobat ataupun memperoleh informasi. SMS Gateway ini diharapkan menjadi solusi mengatasi antrian yang banyak di pendaftaran rawat jalan, sehingga waktu tunggu pemberian layanan pendaftaran terhadap pasien dapat lebih dipersingkat lagi.

Melihat banyaknya pasien rawat jalan pada data penggunaan layanan SMS gateway tahun 2018 yang antusias terhadap Layanan SMS Gateway, hal ini yang menyebabkan peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau kepada para pasien rawat jalan.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Stimulus-Response

Menurut Mulyanan secara implisit ada asumsi dalam teori S-R ini bahwa berlaku (respons) manusia diramalkan. Ringkasnya komunikasi dianggap statis, yang menganggap manusia selalu berperilaku karena kekuatan dari luar (stimulus), bukan berdasarkan kehendak, keinginan atau kemauan bebasnya. Teori ini lebih sesuai bila diterapkan pada sistem pengendalian suhu udara alih-alih pada perilaku manusia (Mulyana, 2005:133-134).

Secara implisit, asumsi model S-R mengatakan bahwa perilaku manusia dapat diramalkan. Singkatnya, komunikasi dianggap statis, yang menganggap bahwa manusia selalu berperilaku karena kekuatan dari luar/ stimulus, bukan berdasarkan kehendak atau keinginan sendiri.

Asumsi dasar yang dapat dilihat dari stimulus respon adalah segala bentuk pesan yang disampaikan baik verbal dan non verbal dapat menimbulkan respons. Jika kualitas ransangan stimulus yang diberikan

baik akan sangat besar mempengaruhi respon yang ditimbulkan. Individu dalam komunikasi tersebut mempengaruhi munculnya respon juga.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan sebuah penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dimana perusahaan berusaha dalam penyampaian produk atau jasa tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapan dari para pelanggannya

Parasuraman, et al., (1988:118) dalam Indra,yeni (2017) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. Responsiveness (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Assurance (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani, yang berarti kepemimpinan (*leadership*). Strategi adalah keseluruhan tindak-tindakan yang ditempuh oleh sebuah organisasi untuk mencapai sasarannya. (Winardi, 1989: 46). Strategi komunikasi merupakan paduan antara

perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Effendy, 2006: 35).

SMS Gateway di RSUD Arifin Achmad

SMS Gateway merupakan sebuah sistem pendaftaran berbasis SMS yang dapat melayani registrasi/ pendaftaran pasien dan memberikan informasi tentang poliklinik yang ada di RSUD Arifin Achmad dengan menggunakan sarana layanan SMS, sehingga memudahkan pasien untuk berobat ataupun memperoleh informasi.

Sebagai salah satu upaya RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik, SMS Gateway ini diharapkan menjadi solusi mengatasi antrian yang banyak di pendaftaran rawat jalan, sehingga waktu tunggu pemberian layanan pendaftaran terhadap pasien dapat lebih dipersingkat lagi.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Rangkuti (2006: 23) Kepuasan pelanggan adalah: "... a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation". Maksudnya adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2011: 101), atribut dalam kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk (layanan) yang diharapkan oleh pelanggan dengan

yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

a. Layanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan layanan ulang terhadap layanan terkait, meliputi :

a. Berminat untuk menggunakan kembali karena layanan yang terdapat pada SMS Getway memuaskan.

b. Berminat untuk menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan layanan SMS Getway.

c. Berminat untuk menggunakan kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

a. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan layanan SMS Getway karena pelayanan yang memuaskan.

b. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan layanan SMS Getway yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan layanan SMS Getway yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk jasa.

Maka dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan menggunakan pendapat dari Hawkins

dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2011: 101), yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis penyajian data dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu nilai dari pembahasan yang dapat dinyatakan dalam angka (Sony, 2004: 267). Sementara jenis atau tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanasi/ eksplanatif.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini yakni pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad yang menggunakan atau sudah pernah menggunakan layanan SMS gateway dimana jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti (*unknown population*)

2. Sampel

Penelitian ini dalam pemilihan responden dilakukan dengan teknik penarikan sampel accidental sampling. Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui maka untuk menghitung sampel digunakan rumus *unknown populations* (Riduwan, 2004: 67).

Pada penelitian ini tingkat keyakinan ditentukan sebesar 95% dan tingkat kesalahan ditentukan sebesar 5%. Dan berdasarkan perhitungan, sampel yang diambil sebanyak 96,04 responden, dan dibulatkan sebanyak 96 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil dari pengujian data yang diperoleh dari lapangan yakni di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau. Adapun untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan kuesioner yang telah disebarkan secara

langsung kepada 96 responden. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya peneliti mengklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang ada pada bab satu dan selanjutnya, peneliti mencari nilai frekuensi setiap jawaban yang telah diformulasikan dalam bentuk tabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil Uji t Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	4,718	4,212		1,120	,266
X	0,478	,075	,550	6,377	,000

diketahui hasil dari pengaruh kualitas layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat dilihat dari persamaan regresi berikut ini :

$$Y = 4,718 + 0,478(X)$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan secara terperinci kualitas layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah sebagai berikut :

- a = 4,718 artinya jika variabel kualitas layanan SMS gateway konstanta atau 0, maka besarnya nilai kualitas layanan SMS gateway adalah 4,718

- b = 0,478 artinya jika variabel kualitas layanan SMS gateway meningkat 1 poin, maka nilai kepuasan meningkat sebesar 0,478

Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengkaji apakah pernyataan hipotesis benar. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu

variable bebas individual dalam menerangkan variable terikat.

Hasil Uji t Secara Parsial

1. Pengujian (thitung) kualitas layanan SMS gateway

a. Berdasarkan perhitungan SPSS, nilai thitung koefisien regresi X adalah 6.377

b. Nilai t tabel untuk $t = \alpha/2; n-k = (0.05/2; 96-2) = 1.985$

c. Dari hasil perbandingan antara thitung dan ttabel ternyata thitung (6.377) > ttabel (1.985) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Koefisien Korelasi (R)

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas layanan SMS Gateway dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan maka nilai koefisien korelasi (r) sesuai ketentuan data penelitian akan diterjemahkan kedalam suatu kategori korelasinya.

Pedoman Interpretasi Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,02 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan pedoman interpretasi korelasi di atas maka nilai koefisien korelasi (r) sesuai hasil pengolahan data sebesar 0,550 masuk ke dalam kategori interval 0,40 - 0,599 yang dapat disimpulkan pada kategori hubungan sedang.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel

independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t
Kualitas Layanan SMS Gateway (X)	6.377	0.000

variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square

Identifikasi Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,550 ^a	0,302	,295	1,83558

koefisien determinasi (Rsquare) yaitu sebesar 0,302 (30.2%). Hal ini berarti dapat dijelaskan bahwa Kepuasan pasien rawat jalan sebesar 30.2% dipengaruhi oleh kualitas layanan SMS gateway. Sedangkan 69,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti, bahwa kualitas layanan SMS gateway berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hal ini dapat dilihat dari Nilai R yang menunjukkan korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen yakni bahwa nilai R sebesar 0,550 maka dari model summary diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,302 yang mana artinya bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 30,2%. Sedangkan sisanya $100\% - 30,2\% = 69,8\%$ ditentukan atau dijelaskan oleh

variabel – variabel lain yang tidak disertakan di dalam penelitian ini.

Melalui kuisioner yang disebarakan oleh peneliti kepada 96 orang pasien rawat jalan yang menggunakan layanan SMS gateway, menunjukkan besarnya pengaruh dari layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan tergolong sedang.

Pada variabel kualitas layanan SMS gateway (X) terdapat lima (5) indikator yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dari ke lima indikator tersebut hanya satu indikator yang responden tidak ada menjawab kurang setuju atau tidak setuju, yakni indikator kehandalan yang semua responden hanya menjawab sangat setuju dan setuju. Hal ini membuktikan bahwasanya layanan SMS gateway dapat dihandalkan atau digunakan untuk membantu para pasien, terutama para responden mengakui layanan SMS gateway menghemat waktu karena tidak perlu mengantri lama

Pada variable kepuasan pasien rawat jalan (Y) terdapat tiga (3) indikator yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung atau menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dalam variable Y yang menyatakan sangat setuju terbanyak didapatkan dari pernyataan (1) dalam indikator minat berkunjung atau menggunakan kembali yakni berminat untuk menggunakan kembali layanan SMS gateway jika diperlukan.

Dari analisis data atau pengolahan data melalui program SPSS versi 20, diperoleh regresi $Y = 4,718 + 0,478(X)$. Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta (a) adalah 4,718 dan nilai koefisien arah regresi (b) adalah 0,478. Nilai konstanta (a) ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas layanan SMS gateway (X)

bernilai nol, maka kepuasan pasien rawat jalan (Y) akan bernilai 4,718. Sedangkan nilai dari koefisien arah regresi (b) menunjukkan bahwa ketika terjadi kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pasien rawat jalan akan meningkat sebesar 0,478 satuan.

Pengujian hipotesa dilakukan dengan membandingkan nilai t statistik dengan t tabel pada alpha 5% dan degree of freedom (df) = $96 - 2 = 94$. Sehingga diperoleh ttabel sebesar 1.985. thitung penelitian ini sebesar 6.377, (thitung $6.377 >$ ttabel 1.985). Dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel, jika thitung $>$ ttabel maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan SMS gateway terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Hasil ini sejalan dengan teori yang peneliti gunakan yang terdapat pada bab II yakni teori stimulus-response. Asumsi dalam teori S-R ini bahwa perilaku (respons) manusia diramalkan. Ringkasnya komunikasi dianggap statis, yang menganggap manusia selalu berperilaku karena kekuatan dari luar (stimulus), bukan berdasarkan kehendak, keinginan atau kemauan bebasnya. Dalam penelitian ini yang menjadi stimulus yakni kualitas layanan SMS gateway. Layanan ini di berikan kepada pasien rawat jalan yang menghasilkan respons, dan yang menjadi respons adalah kepuasan bagi pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang tercipta karena adanya stimulus yakni layanan SMS gateway tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Nilai koefisien regresi pada penelitian ini adalah $Y = 4,718 + 0,478 X$. Bilangan konstanta (a) sebesar 4,718 dan koefisien variabel X

sebesar 0,478. Sementara itu t hitung 6.377 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.985. Berdasarkan perhitungan statistik yang diperoleh, maka hipotesis untuk penelitian ini yaitu H_a terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan SMS gateway (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y).

Nilai $R = 0,550$ yang berarti variable kualitas layanan SMS gateway memiliki hubungan dalam kategori sedang dengan variabel kepuasan pasien rawat jalan. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,320. Hal ini berarti dapat dijelaskan bahwa Kepuasan pasien rawat jalan sebesar 30.2% dipengaruhi oleh kualitas layanan SMS gateway sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini menunjukkan perwujudan dari teori S-R yakni stimulus variabel X kualitas layanan SMS gateway dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dapat menghasilkan respon variable Y kepuasan pasien rawat jalan dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung/menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Dalam indikator pada penelitian ini yang mendapatkan nilai yang rendah dari pasien rawat jalan terdapat pada indikator X yakni jaminan, dan kemudian untuk variabel Y yakni dalam kesesuaian harapan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ardianto, Elvinaro. 2005. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Arens, William F. David H. Schaefer, dan Michael Weigold. 2009. *Essential of Contemporary Advertising*. New York: MC. Graw Hill.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: CV. Alfabeta

Budi Purbayu Santosa dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Frendy, 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

McQuail, Denis. 2011. Teori Komunikasi Massa (Edisi 6). Jakarta: Salemba Humanika.

Morissan, M. A. 2013. Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Narkubo, Cholid, dkk. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.

Schiffman dan Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi Kedua. Jakarta: Indeks Gramedia

Siregar. Syofian. 2014. Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS. Jakarta: Kencana.

Sony. 2004. Metode Riset Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 2007. Pemasaran Jasa (Service Marketing). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono.F. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2. Yogyakarta: Andi
Jurnal

Fullerton, G., & Taylor, S. 2002. Mediating, Interactive, and Non-Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research. Canadian Journal of Administrative Sciences, 19.

Jurnal

Indira Yeni.2017. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. Prodi Rekam Medis Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.

Sudian T. (2011). Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Diakses tanggal 21 Desember 2018

Skripsi

Rosani. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau terhadap Kepuasan Pengguna. Skripsi Universitas Riau, Pekanbaru

Sumber lain

(<https://www.goriau.com/berita/riau/r-sud-arifin-achmad-pekanbaru-pusat-rujukan.html/>) Diakses pada 17 Desember 2018

(<http://rsudarifinachmad.riau.go.id/2018/12/12/terbanyak-onkologi-total-508-pasien-poli-rawat-jalan-rsud-arifin-achmad/>) Diakses pada 17 Desember 2018

(<https://www.riau.go.id/home/skpd/1970/01/01/2911-rsud-arifin-achmad-launching-pendaftaran-pasien-ulangan-via-sms>) Diakses pada 17 Desember 2018

(<http://www.en.globalstatistik.com/pengertian-statistik-deskriptif-dan-statistik-inferensial/> diakses pada 22 Januari 2019 21:51) Diakses pada 17 Desember 2018