

**HUBUNGAN ANTARA REGULASI EMOSI PASIEN
BPJS DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI RSUD X**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai prasyarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Psikologi**

OLEH:

HANNY PRATIWI

04041281520070

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2019

**HUBUNGAN ANTARA REGULASI EMOSI PASIEN
BPJS DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DI RSUD X**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai prasyarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Psikologi**

OLEH:

HANNY PRATIWI

04041281520070

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDERALAYA

2019

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN REGULASI EMOSI PASIEN BPJS DENGAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DI RSUD X

Skripsi

dipersiapkan dan disusun oleh

HANNY PRATIWI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Juli 2019
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing I



Dewi Anggraini, S.Psi., MA
NIP. 198311022012092201

Pembimbing II



Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog
NIP. 198703192019032010

Penguji I



Amalia Juniarly, S.Psi., MA., Psikolog
NIP. 197906262014062201

Penguji II



Maya Puspasari, M.Psi., Psikolog
NIP. 198410262017052201

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Tanggal 11 Juli 2019



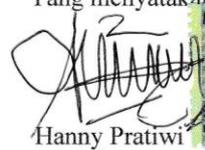
Rachmawati, S.Psi., MA
NIP. 197703282012092201

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya Hanny Pratiwi, dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Inderalaya, 8 Juli 2019

Yang menyatakan,


Hanny Pratiwi



NIM: 04041281520070

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam semua hal termasuk dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti mempersembahkan tugas akhir skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Orangtua tercinta, Mama (Isa Ideriana) dan Papa (Abu Hanifah) yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang melimpah terhadap anakmu. Terima kasih selalu mengusahakan yang terbaik untuk peneliti, selalu membuat peneliti menjadi jauh lebih baik lagi dari sebelumnya. Semoga ini bisa menjadi langkah awal untuk dapat membuat Mama dan Papa bangga dan ilmu yang didapatkan dapat menjadi berkah. Semoga Mama dan Papa selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kepada adik tersayang, Dini Wulandari yang telah memberikan dukungan sepenuh hati. Terima kasih telah berada di sisi, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan bantuan yang sangat berarti. Semoga kelak dapat selalu membuat kedua orang tua kita bangga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan R ahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Antara Regulasi Emosi Pasien BPJS Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD X”**

Dalam pengerjaan penelitian skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE.
2. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Bapak dr. H. Syarif Husin, M.S.
3. Ketua Bagian Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Ibu Rachmawati, S.Psi., M.A
4. Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, Ibu Ayu Purnamasari, S.Psi., MA
5. Dosen Pembimbing 1 sekaligus Dosen Pembimbing Akademi , Ibu Dewi Anggraini, S.Psi., MA atas perhatian, masukan serta motivasi yang sangat berharga bagi peneliti dan telah membimbing peneliti dengan kesabaran hingga skripsi ini selesai
6. Dosen Pembimbing 2, Ibu Marisya Pratiwi, M.Psi., Psikolog atas pelajaran dan masukan serta motivasi dan arahan yang sangat berharga
7. Dosen dan Staff Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya atas ilmu yang bermanfaat dan juga segenap bantuannya

8. Orangtua yang tercinta yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada peneliti secara moril maupun materil hingga skripsi ini selesai
9. Adik tercinta juga anggota keluarga dan kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada peneliti
10. M. Pasya Rahmatullah, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir
11. QQ, Ciky, Nyim, Bels, Syah, Ayu, Cun, Shirli dan rekan seperjuangan yang tiada henti memberikan motivasi, bantuan, serta dukungan dan doa
12. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca sangat peneliti harapkan guna menyempurnakan penelitian skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan juga penerapannya.

Inderalaya, 8 Juli 2019

Hanny Pratiwi
NIM: 04041281520070

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYTAAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Persepsi Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Persepsi Kualitas Pelayanan	17
2. Faktor-faktor Persepsi Kualitas Pelayanan	18
3. Aspek-aspek Persepsi Kualitas Pelayanan	21
B. Regulasi Emosi	23
1. Pengertian Regulasi Emosi	23

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Regulasi Emosi-----	24
3. Aspek-aspek Regulasi Emosi -----	25
C. Hubungan antara Regulasi Emosi dengan Persepsi Kualitas Pelayanan.....	27
D. Kerangka Berpikir-----	29
E. Hipotesis Penelitian -----	29
BAB III METODE PENELITIAN -----	30
A. Identifikasi Variabel Penelitian -----	30
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian -----	30
1. Persepsi Kualitas Pelayanan -----	30
2. Regulasi Emosi -----	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian -----	31
D. Metode Pengumpulan Data -----	33
E. Validitas dan Reliabilitas-----	36
F. Metode Analisis Data-----	38
1. Uji Asumsi Penelitian-----	37
2. Uji Hipotesis-----	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN-----	41
A. Orientasi Kancas Penelitian -----	41
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian-----	43
1. Persiapan Administrasi -----	43
2. Persiapan Alat Ukur -----	44
3. Pelaksanaan Penelitian -----	52
C. Hasil Penelitian-----	56
1. Deskripsi Subjek Penelitian-----	56
2. Deskripsi Data Penelitian -----	58
3. Hasil Analisis Data Penelitian-----	62
D. Analisis Tambahan-----	64
E. Pembahasan -----	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN -----	73
A. Kesimpulan-----	73
B. Saran -----	73
DAFTAR PUSTAKA -----	75
LAMPIRAN -----	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir -----	29
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Aitem Skala Penelitian	33
Tabel 3.2 Blueprint Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3.3 Blueprint Skala Persepsi Regulasi Emosi	35
Tabel 4.1 Distribusi Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	43
Tabel 4.2 Distribusi Penomoran Baru Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.3 Distribusi Skala Regulasi Emosi Setelah Uji Coba	45
Tabel 4.4 Distribusi Penomoran Baru Skala Regulasi Emosi	46
Tabel 4.5 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.6 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.7 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Menggunakan BPJS	52
Tabel 4.8 Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.9 Deskripsi Data Penelitian	53
Tabel 4.10 Formulasi Kategorisasi	54
Tabel 4.11 Deskripsi Kategorisasi Persepsi Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.12 Deskripsi Kategorisasi Regulasi Emosi	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas	57

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis -----	57
Tabel 4.16 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin-----	58
Tabel 4.17 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia-----	59
Tabel 4.18 Mean hasil uji beda Persepsi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Usia -	60
Tabel 4.19 Mean Hasil Uji Beda Regulasi Emosi Berdasarkan Usia -----	60
Tabel 4.20 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Lama Menggunakan BPJS---	61
Tabel 4.21 Deskripsi Hasil Uji Beda Berdasarkan Pekerjaan -----	62

DAFTAR LAMPIRAN

A. Skala Penelitian.....	76
B. Hasil Validitas dan Reliabilitas	102
C. Hasil Data Penelitian	108
D. Data Mentah Penelitian	125

HUBUNGAN ANTARA REGULASI EMOSI PASIEN BPJS DENGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DI RSUD X

Hanny Pratiwi¹, Dewi Anggraini²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara regulasi emosi pasien BPJS terhadap persepsi kualitas pelayanan di RSUD X. Hipotesis penelitian ini yaitu ada hubungan antara regulasi emosi pasien BPJS terhadap persepsi kualitas pelayanan di RSUD X.

Populasi penelitian adalah pasien BPJS yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD X dengan jumlah sampel yang tidak diketahui. Sampel penelitian sebanyak 100 orang, dan untuk uji coba sebanyak 50 orang dengan menggunakan teknik sampling insidental. Alat ukur menggunakan skala regulasi emosi dan persepsi kualitas pelayanan dengan mengacu pada aspek-aspek regulasi emosi dari gross dan thompson dan aspek-aspek persepsi kualitas pelayanan dari walgito dan parasuraman. Analisis data dengan menggunakan korelasi *pearson's product moment*.

Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa regulasi emosi memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi kualitas pelayanan, nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$; $r = 0,342$). Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kata Kunci : Regulasi Emosi, Persepsi Kualitas Pelayanan.

¹Mahasiswa Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

²Dosen Program Studi Psikologi FK Universitas Sriwijaya

**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTION
REGULATION BPJS PATIENTS WITH
PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY IN RSUD
X**

Hanny Pratiwi¹, Dewi Anggraini²

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the relationship between emotion regulation BPJS patients with perceptions of service quality in RSUD X. The study hypothesis that there is relationship between emotion regulation BPJS patients with perceptions of service quality in RSUD X.

Study population was a BPJS patients who have received health services at RSUD X with unknown number of samples. The research sample is 100 person and to try out is 50 person, used incidental sampling. Emotion regulation dan perceptions of service quality was measured by the scale which refers to aspects of emotion regulation from Gross and Thompson and aspects of perceptions of service quality from Walgito and Parasuraman. The study used pearson's product moment correlation to analyze the data.

The result showed that there is significant relationship between emotion regulation and perceptions of service quality as proven by $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$; $r = 0,342$). Therefore, the proposed hypothesis is acceptable.

Keywords : *Emotion Regulation, Perceptions of Service Quality*

¹*Student of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University*

²*Lecture of Psychology Department of Medical Faculty, Sriwijaya University*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan aspek yang penting bagi setiap manusia. Seseorang yang sedang sakit biasanya akan mencari pengobatan agar bisa sembuh. Rumah sakit merupakan sebuah instansi untuk melakukan pelayanan pengobatan dan kesehatan untuk orang yang sakit atau memiliki masalah kesehatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019), yang dimaksud dengan rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 29 menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Namun tingginya biaya kesehatan akan menyulitkan masyarakat untuk bisa memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai. Menurut data yang dirilis oleh organisasi kesehatan dunia (WHO), peningkatan biaya kesehatan tahunan di Indonesia mencapai sebesar 36 persen selama 10 tahun terakhir (Setiawan, 2017). Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan membentuk sebuah badan jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan merupakan sebuah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau

iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Menkes RI, 2013). Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan, mewajibkan seluruh penduduk Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

Data dari Departemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat BPJS, dalam siaran pers menyatakan bahwa pada tahun 2015 mengembangkan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!). Dengan aplikasi tersebut BPJS Kesehatan memiliki tujuan untuk dapat memenuhi komitmen penanganan keluhan masyarakat. Namun, aplikasi tersebut memuat banyak keluhan negatif terutama pengaduan yang berasal dari pasien-pasien yang menggunakan BPJS kesehatan untuk pengobatannya.

Pada kenyataannya pelayanan rumah sakit terhadap program BPJS dinilai kurang baik. Pasien yang menggunakan BPJS masih sulit untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit (Malik, 2017). Hal ini diperkuat dengan pernyataan salah satu pasien rumah sakit yang menggunakan pelayanan dengan BPJS menuliskan laporan secara *online* kepada kementerian kesehatan melalui layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat, menyatakan bahwa pelayanan rumah sakit rujukan BPJS memberikan pelayanan yang tidak memuaskan, dengan

rincian kronologi yang dialami ketika melakukan pengobatan di salah satu Rumah Sakit (*Anonymous*, 2016).

Salah satu rumah sakit yang mendapatkan keluhan dari pasien-pasiennya, terutama yang menggunakan asuransi BPJS kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) pada kabupaten X di Provinsi Sumatera Selatan. Rumah Sakit Umum Daerah X dinilai masih belum memberikan pelayanan yang maksimal dan terkesan masih asal-asalan meskipun sudah beroperasi cukup lama di kabupaten tersebut (Adam, 2018). Rumah Sakit yang sudah didirikan sejak tahun 2005 dan mulai beroperasi tanggal 4 Juli 2006 ini memiliki visi menjadikan Rumah Sakit umum yang menjadi kepercayaan masyarakat dengan pelayanan prima, berorientasi pelanggan, dan berkeadilan. RSUD X merupakan rumah sakit rujukan tipe C yang melayani peserta BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Perusahaan, Jaminan Sosial Kesehatan, Mandiri dan Umum (*Anonymous*, 2019)

Wawancara awal untuk melihat fenomena pada tanggal 28 September 2018 dengan 3 peserta BPJS kesehatan yang pernah menggunakan layanan kesehatan dari RSUD X. Ketiga responden menyatakan bahwa pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik ketika melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut. Responden merasa terdapat kesenjangan pelayanan antara pasien BPJS dan pasien jalur umum. Responden merasa dilayani dengan kurang baik karena menggunakan asuransi BPJS kesehatan sehingga cenderung lebih lama serta dilayani dengan kurang ramah ketika mendapatkan pelayanan dibandingkan dengan pasien melalui jalur umum atau mandiri.

Menurut survei yang peneliti lakukan pada tanggal 13-14 Oktober 2018 juga didapatkan bahwa 75% dari 12 responden menyatakan pernah mendapatkan pelayanan yang kurang menyenangkan dari petugas kesehatan yang terdapat di RSUD X. Pelayanan yang kurang menyenangkan didapatkan responden dari perawat, petugas administrasi, atau paramedis. Perlakuan kurang menyenangkan yang dialami oleh responden membuat mereka mengambil sikap seperti diam saja, marah, menendang kursi atau akan mengisi kotak saran untuk menyampaikan keluhan.

Laroche, dkk (2004) menyatakan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana penyampaian sebuah pelayanan dapat sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan. Walgito (2010) persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensori. Ketika pelanggan menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dari penyedia layanan akan dipersepsikan baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 28 September 2018, subjek T menyatakan bahwa subjek merasa kecewa karena pelayanan pada RSUD X tidak memuaskan karena terjadi ketidaksesuaian antara iuran BPJS yang dibayarkan setiap bulan dengan pelayanan yang diterima. Ditambah dengan keterangan lain dari subjek E mengungkapkan bahwa RSUD X

dirasa tidak layak, terutama dalam hal pelayanan. Subjek menyatakan bahwa tidak hanya dirinya yang merasa seperti itu, namun sudah banyak pasien-pasien yang protes dengan pelayanan yang buruk dari RSUD X. Ketika berobat subjek E menyatakan bahwa subjek merasa petugas tidak ramah dalam melayani pasien terutama perawat pada rumah sakit tersebut. Keterangan lain ditambahkan subjek M yang menyatakan bahwa dokter yang bertugas seringkali tidak berada ditempat sesuai dengan jadwal yang sudah di informasikan.

Diperkuat dengan hasil survei pada 12 pasien yang telah mendapatkan layanan kesehatan dari RSUD X pada tanggal 13-14 Oktober 2018 menunjukkan bahwa sebanyak 67% responden menyatakan bahwa pelayanan di RSUD X lambat. Pelayanan lambat yang dirasakan responden meliputi dokter yang tidak datang sesuai jadwal sehingga pasien harus menunggu lama dan antrian semakin panjang sampai dokter datang. Selanjutnya sebanyak 75% responden menyatakan petugas medis yang bertugas di RSUD X kurang ramah, seperti perawat yang tidak tersenyum ketika melayani, dan marah-marah saat melakukan pelayanan. Sebanyak 58% responden menyatakan bahwa RSUD X memiliki alur administrasi yang membingungkan seperti nomor antrian yang tidak jelas, dan membuat surat rujukan yang susah. Lalu sebanyak 58% responden menyatakan bahwa kebersihan rumah sakit kurang diperhatikan, seperti lantai yang kotor, toilet yang kurang bersih, dan sering tidak ada air.

Selaras dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Oktober 2018 di RSUD X, ditemukan bahwa atap pada ruang tunggu rumah

sakit ada yang bocor dan terlihat bekas rembesan air hujan sehingga lantai menjadi becek dan kotor serta toilet yang gelap. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) menjelaskan aspek-aspek kualitas pelayanan adalah reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Balaji, Roy, dan Quazi (2017) menyatakan bahwa selama interaksi dalam sebuah pelayanan, pelanggan perlu untuk mengatur emosi mereka. Dengan demikian, strategi regulasi emosi pelanggan akan mempengaruhi respons perilaku pelanggan setelah mendapatkan pelayanan. Thompson dan Gross (dalam Gross, 2007) mendefinisikan regulasi emosi sebagai proses ekstrinsik dan intrinsik yang bertanggung jawab untuk memantau, mengevaluasi, dan memodifikasi reaksi emosional untuk mencapai tujuan seseorang.

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 20 April 2019 terhadap tiga responden yang pernah menggunakan pelayanan dari RSUD X. Diketahui bahwa subjek M menyatakan bahwa subjek merasa kesal dan marah dengan perawat yang terdapat di RSUD X karena subjek merasa perawat di rumah sakit tersebut kurang melayani pasien dengan baik dan ramah. Hal ini mengganmbarkan bahwa subjek M masih belum mampu meregulasi emosi dengan baik karena belum dapat memonitor, mengevaluasi, dan memodifikasi emosi sedemikian rupa sehingga menimbulkan tanggapan pada perilaku yang baik. Dampak dari emosi subjek M yang tersulut adalah subjek menjadi mengomeli petugas rumah sakit kemudian subjek M juga menendang kursi di ruang tunggu rumah sakit. Permasalahan ini menunjukkan regulasi emosi yang kurang baik pada subjek M.

Selanjutnya subjek T menyatakan bahwa merasa marah ketika sudah menunggu antrean yang cukup lama, namun pasien yang menggunakan pengobatan melalui jalur umum atau mandiri akan didahulukan, sedangkan subjek menggunakan pengobatan dengan jalur BPJS. Dampak dari emosi marah yang dirasakan oleh subjek T mengakibatkan subjek pernah terlibat adu mulut dengan petugas rumah sakit yang menyinggung perasaannya. Subjek T merasa lebih sensitif dan cepat marah ketika kondisi kesehatannya menurun, namun merasa diperlakukan dengan kurang baik ketika berobat. Hal ini mencerminkan bahwa subjek T dapat memonitor emosinya sehingga tahu emosi yang sedang dirasakan, namun belum bisa mengevaluasi dan memodifikasi emosinya dengan baik sehingga menimbulkan respon perilaku yang kurang baik.

Kemudian subjek E juga mengatakan bahwa ketika berobat di RSUD X, subjek dibiarkan menunggu dalam waktu yang cukup lama. Petugas rumah sakit tidak memberikan penjelasan kepada subjek E yang tidak dilayani dengan cepat dalam kondisi keadaan subjek yang mengalami sakit cukup serius. Hal ini menyebabkan subjek E dan anggota keluarga yang ikut mengantar menjadi marah. Subjek E juga terlibat adu mulut dengan petugas rumah sakit, sedangkan anggota keluarga subjek memutuskan melaporkan ke petugas rumah sakit lainnya agar pasien lainnya tidak diperlakukan seperti subjek E. Karena merasa kecewa, subjek E memutuskan untuk pergi dari rumah sakit dan merasa tidak ingin lagi berobat di RSUD X. Dengan demikian, dapat terlihat bahwa subjek E belum mengevaluasi emosi sedemikian rupa sehingga dapat memotivasi diri terkait dengan emosi yang dirasakan.

Sesuai dengan pernyataan diatas, berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan pada tanggal 20 April 2019 dengan melakukan penyebaran angket terhadap 12 orang pasien BPJS kesehatan yang pernah mendapatkan pelayanan di RSUD X. Sebanyak 83% responden merasakan emosi negatif seperti kesal, marah, atau kecewa ketika mendapatkan pelayanan dari RSUD X, dengan alasan tidak diperlakukan dengan baik oleh petugas kesehatan di rumah sakit dan pelayanan yang kurang maksimal. Selanjutnya sebanyak 67% pasien pengguna BPJS merasa tidak dapat mengontrol emosi saat mendapatkan pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan.

Kemudian, survei selanjutnya menyatakan bahwa sebanyak 67% memunculkan emosi kesal, marah, atau kecewa dengan petugas rumah sakit yang dianggap kurang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, melaporkan keluhan kepada pihak rumah sakit, mengomel, menendang kursi atau meja, dan langsung pergi dari rumah sakit. Berdasarkan pemaparan hasil survei diatas menunjukkan bahwa responden yang pernah mendapatkan pelayanan dari RSUD X memperlihatkan kurangnya kemampuan regulasi emosi yang berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan yang kurang sesuai. Selaras dengan aspek regulasi emosi dari Thompson dan Gross (dalam Gross, 2007) yaitu, memonitor emosi (*emotions monitoring*), mengevaluasi emosi (*emotions evaluating*), dan modifikasi emosi (*emotions modifications*).

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Regulasi Emosi Pasien BPJS dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD X”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan regulasi emosi pasien BPJS dengan persepsi kualitas pelayanan di RSUD X?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan dari uraian di atas, secara spesifik tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan regulasi emosi pasien BPJS dengan persepsi kualitas pelayanan di RSUD X.

D. Manfaat Penelitian

Dari gambaran pendahuluan hingga tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara kolektif, baik secara teoritis (untuk keilmuan) maupun secara praktis (untuk subjek penelitian). Manfaat tersebut diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, khususnya pada rumah sakit yang melayani penggunaan asuransi BPJS untuk dapat memaksimalkan pelayanannya.

b. Bagi pengguna layanan Rumah Sakit

Diharapkan melalui penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu media untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan sehingga para pengguna jasa layanan kesehatan dari rumah sakit akan memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan tema yang sama adalah penelitian yang dilakukan oleh Samsudin (2011), dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosi Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Pusat DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten”. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas

pelayanan, emosi pasien dan kepuasan pasien, dengan tujuan penelitian untuk menggambarkan hubungan antara layanan, kualitas, emosi pasien, harapan, keterlibatan dan niat perilaku pasien. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 200 pasien rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Kepuasan pasien akan meningkat apabila kualitas pelayanan juga meningkat. Karena terdapat hubungan antara kualitas layanan, emosi pasien, harapan, keterlibatan dan niat perilaku pasien.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada variabel yang digunakan. Variabel yang digunakan dalam penelitian Samsudin (2011) adalah kualitas pelayanan, emosi positif, dan kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang sedang dilakukan menggunakan variabel persepsi kualitas pelayanan dan regulasi emosi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ganita Ginanti Putri dan Ika Febrian Kristianan pada tahun 2017 dengan judul penelitian “Hubungan antara *Hardiness* dan Regulasi Emosi Pada Perawat Rumah Sakit Usada Insani Kota Tangerang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *hardiness* dengan regulasi emosi. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat kamar rawat inap Rumah sakit Usada Insani dengan jumlah 158 perawat dan 83 subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara *hardiness* dengan regulasi emosi.

Perbedaan penelitian tersebut terletak pada variabel penelitian, menggunakan variabel *hardiness* sebagai variabel bebas dan regulasi emosi sebagai variabel terikat sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan menggunakan regulasi emosi sebagai variabel bebas dan persepsi kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Kemudian subjek pada penelitian yang dilakukan oleh Ginanti Putri dan Ika Febrian Kristianan pada tahun 2017 adalah perawat pada rumah sakit usaha Insani, sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS pada RSUD X.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Nurushshiyam Rahmawati pada tahun 2014, dengan judul penelitian “Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan”. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan tiap aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Bangkalan berjumlah 135 pasien dengan pasien laki-laki sebanyak 56 orang dan perempuan sebanyak 79 orang. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangkalan adalah *reliability* dan *assurance*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurushshiyam Rahmawati (2014) dengan penelitian yang sedang dilakukan ini terletak pada variabel terikat yang diukur. Dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Nurushshiyam

Rahmawati menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan.

Risky Arinda Rahmadani pada tahun 2016 dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan *Coffee Toffee* Surabaya”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *Coffee Toffee* Surabaya. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mendatangi salah satu gerai *Coffee Toffee* yang ada di Surabaya. Sampel (N=450) dipilih dengan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan *Coffee Toffee* Surabaya serta terdapat korelasi antara harga dengan kepuasan pelanggan *Coffee Toffee* Surabaya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Risky Arinda Rahmadani (2016) menggunakan dua variabel bebas yaitu kualitas layanan dan harga kemudian mengaitkan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu persepsi kualitas pelayanan dan dikaitkan dengan loyalitas pelanggan. Subjek penelitian Risky Arinda Rahmadani adalah pelanggan dari *Coffee Toffee* Surabaya, sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS pada RSUD X.

Syarifa Zahra dan Andik Matulesy pada tahun 2012 dengan judul penelitian “Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas

Pelanggan”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menemukan hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas mereka. Subjek dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan Prodia yang diambil dari laboratorium *check up* pada klinik Prodia Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Sementara itu, hasil analisis parsial menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Hasil yang berbeda ditunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas mereka.

Pada penelitian Syarif Zahra dan Andik Matulesy (2012) terdapat sama-sama menggunakan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan loyalitas pelanggan, namun memiliki perbedaan dimana penelitian yang dilakukan oleh Syarif Zahra dan Andik Matulesy menambahkan variabel bebas lain yaitu kepuasan pelanggan. Serta subjek yang digunakan yaitu klinik Prodia Malang, sedangkan penelitian ini menggunakan subjek yaitu pasien pengguna BPJS pada RSUD X.

Hana Medler-Liraz dan Dana Yagil melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul penelitian “*Customer Emotion Regulation in the Service Interactions: Its Relationship to Employee Ingratiation, Satisfaction and Loyalty Intentions*“. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi model yang menunjukkan bahwa perilaku ingratulatory karyawan layanan terkait dengan

strategi regulasi emosi pelanggan, yang pada gilirannya terkait dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Model ini diuji dengan 131 karyawan penyedia layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan. Hasil menunjukkan bahwa ingrisasi karyawan penyedia layanan secara positif terkait dengan perilaku emosi pelanggan.

Perbedaan yang terdapat pada penelitian Hana Medler-Liraz dan Dana Yagil (2013) dengan penelitian ini terdapat pada variabel dan subjek. Variabel yang digunakan yaitu regulasi emosi, ingrigasi karyawan, kepuasan dan loyalitas pelanggan, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan menggunakan variabel regulasi emosi dan persepsi kualitas pelayanan.

M S Balaji, Sanjit Kumar Roy, dan Ali Quazi melakukan penelitian pada tahun 2017 dengan judul penelitian "*Customers' Emotion Regulation Strategies in Service Failure Encounters*". Penelitian ini bertujuan untuk menentukan peran emosi dalam evaluasi pelanggan terhadap kegagalan layanan dan memeriksa bagaimana regulasi emosi pelanggan memengaruhi respons perilaku mereka. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa emosi positif dan negatif memediasi hubungan antara ketidakadilan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan. Regulasi emosi pelanggan melalui penindasan dan penilaian ulang memengaruhi efek kepuasan pada niat negatif dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) dan pembelian kembali.

Perbedaan penelitian M S Balaji, Sanjit Kumar Roy, dan Ali Quazi (2017) dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabelnya dimana dalam

penelitian ini menggunakan variabel regulasi emosi pelanggan pada pelayanan yang gagal, sedangkan pada penelitian yang sedang dilakukan menggunakan variabel regulasi emosi dan persepsi kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian diatas, perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya adalah terletak pada variabel, lokasi pengambilan data, serta subjek penelitian yang akan diambil. Sejauh yang peneliti ketahui peneliti belum menemukan penelitian dengan judul yang sama. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa judul penelitian yang diambil adalah benar-benar hasil karya peneliti sendiri dan dapat dipertanggungjawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam. (2018). *Pelayanan RSUD Banyuasin masih asal-asalan*. Retrieved from <https://sriwijayaekspres.com/pelayanan-rsud-banyuasin-masih-asal-asalan/>
- Azwar, S. 2016. *Reliabilitas dan validitas edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2016. *Penyusunan skala psikologi edisi 2* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anonymous^a. (2017). *Pelayanan rumah sakit rujukan BPJS yang tidak memuaskan*. (online). Retrieved from <https://www.lapor.go.id/pengaduan/1448912/keluhan-terhadap-layanan-akomodasi-rawat-inap-di-fasilitas-kesehatan/pelayanan-rumah-sakit-rujukan-bpjs-yang-tidak-memuaskan.html>
- Anonymous^b. (2019). *Profil rumah sakit*. (online) Retrieved from <http://rsud.banyuasin.go.id/profil/>
- Balaji, M. S., Roy, S. K., & Quazi, A. (2017). Customers' emotion regulation strategies in service failure encounters. *European Journal of Marketing*, 51(5/6), 960–982. doi:10.1108/ejm-03-2015-0169
- BPJS Kesehatan. (2014). *Indeks kepuasan peserta BPJS lampau target*. (online) Retrieved from <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/46b07615fad0343451d7860b65909610>.
- Bosse, T., Pontier, M., & Treur, J. (2007). Computational model based on gross' emotion regulation theory. *International Conference on Intelligent Agent Technology*, 8(1), 187-192
- Campos., J. J., Frankel, C. B., & Camras, L. (2004). On the nature of emotion regulation. *Child Development*, 75(2), 377-394.
- Chen, H. (2016). A theoretic review of emotion regulation. *Open Journal of Social Sciences* (4), 147-153.
- Dennis, T. A. (2007). Interactions between emotion regulation strategies and affective style : implications for trait anxiety versus depressed mood. *Journal Hunter College*, 200-207.
- Fox, N. A., & Calkins, S. D. (2003). The development of self-control of emotion: intrinsic and extrinsic influences. *Motivation and Emotion*, 27(1), 7-25. doi:10.1023/A:1023622324898.

- Gustafsson, A., & Edvardsson, B. (2005). Managing service quality. *An International Journal, emerald*, 15(2), 127-131.
- Gross, J. J. (1998), Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J.J. (2007). *Handbook of emotional regulation*. New York, NY: Guilford Press.
- Hurlock, E, B. (2002). *Psikologi perkembangan : suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan*. Jakarta: Erlangga.
- Jarrell, A., & Lajoie, S. P. (2017). The regulation of achievements emotions: Implications for research and practice. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 58(3), 276-287.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2018). Retrieved from. <https://www.kbbi.web.id/rumahsakit>
- Kim, S., Miao, L., & Magnini, V. P. (2013). Consumers' emotional responses and emotion regulation strategies during multistage waiting in restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(3), 291–318. doi:10.1177/1096348013495697
- Laroche, M., Ueltschy, L. C., Abe, S., Cleveland, M., & Yannopoulos, P. P. (2004). Service quality perceptions and customer satisfaction: evaluating the role of culture. *Journal of International Marketing*, 12(3), 58-85.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa: manusia, teknologi, strategi (jilid 2)*. Jakarta: Erlangga, 75.
- Luthans, F. (2010). *Organizational behavior (ed.12)*. America: Mc Graw Hill.
- Malik, D. (2017). Pasien BPJS masih sulit dapatkan layanan baik dari rumah sakit. (online). Retrieved from <https://www.viva.co.id/berita/metro/956067-pasien-bpjs-masih-sulit-dapatkan-layanan-baik-rumah-sakit>
- Medler-Liraz, H., & Yagil, D. (2013). Customer emotion regulation in the service interactions: its relationship to employee ingratiation, satisfaction and loyalty intentions. *The Journal of Social Psychology*, 153(3), 261–278. doi:10.1080/00224545.2012.729105
- Menkes RI. (2013). *Peraturan menteri kesehatan RI nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional*. (online). Retrieved from

<http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf>

- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, G, G., & Kristiani, I, F. (2017). Hubungan antara *hardiness* dan regulasi emosi pada perawat rumah sakit usaha insani kota tangerang. *Jurnal Empati* 6(4), 87-90.
- Rahmadani, R, A. (2016). Hubungan antara kualitas layanan dan harga dengan kepuasan pelanggan *coffee toffee* surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya*,5(1), 1-9.
- Rahmawati, N. (2014). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya*, 3(1), 1-10.
- Rakhmat, J. (2015). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. (online). Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>
- Republik Indonesia. (2011). Undang-undang republik Indonesia nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial. (online). Retrieved from <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1d9f94f4.pdf>
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: The cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 410-424.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015^b). *Perilaku organisasi (ed.16)*. Indonesia: Salemba.
- Rust, R, T. (2004). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Samsudin. (2011). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan emosi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum pusat DR. soeradji tirtonegoro klaten. *Riset Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 2(3), 56-83.

- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: A Division of Harper Collins Publishers.
- Schirida, B., Valentine, T. R., Aldao, A., & Parkash, R. S. (2016). Age-related differences in emotion regulation strategies: examining the role of contextual factors. *Developmental Psychology*, 52(9), 1370-1380.
- Setiawan, S, R, D. (2017). *Biaya kesehatan di indonesia naik 36 persen per tahun*. (online) Retrieved from <https://lifestyle.kompas.com/read/2017/02/02/145811626/biaya.kesehatan.di.indonesia.naik.36.persen.per.tahun>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran jasa – prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Vinagre, M, H., & Neves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1) 87-103.
- Wade, C., & Tavris, C. (2007). *Psikologi Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2014). *Manajemen kinerja edisi keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widhiarso, W. (2011) Penyusunan skala psikologi–selesai seleksi aitem dilanjutannya dengan merakit skala. (online). Retrieved from <http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/wp/penyusunan-skala-psikologiselesaiseleksi-aitem-dilanjutannya-dengan-merakit-skala/>
- Wilson, A., Zeithaml, V, A., Bitner, M, J., & Gremler, D, D. (2016). *Service marketing integrating customer focus across the firm*. London: Mc Graw Hill Education.
- Zahra, S., & Matulesy, A. (2012). Persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2), 122-129.