

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK

**Achmad Aswin dan Dina Mellita**

Universitas Bina Darma, Indonesia

Email: achmad.aswin@gmail.com dan dinamellita@binadarma.ac.id

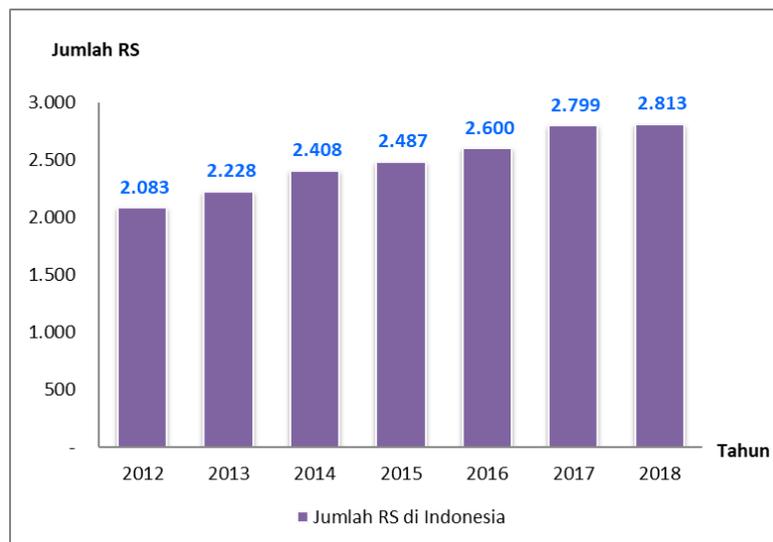
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima 30 September 2020 Diterima dalam bentuk revisi 14 Oktober 2020 Diterima dalam bentuk revisi 16 Oktober 2020	Tujuan dari penelitian ini yakni didapatkannya analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) yang terdiri dari <i>reliability</i> (X <sub>1</sub> ), <i>tangibles</i> (X <sub>2</sub> ), <i>responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ), <i>assurance</i> (X <sub>4</sub> ) dan <i>emphaty</i> (X <sub>5</sub> ) terhadap kepuasan pasien sebagai variabel terikat (Y) di RSIA Karunia Indah Medika yang berlokasi di Kabupaten Muara Enim. Peneliti ingin melihat pengaruh secara simultan ataupun parsial dari kualitas pelayanan berdasarkan lima aspek berdasarkan Teori <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) tersebut terhadap kepuasan pasien, serta melihat aspek dengan pengaruh dominan dan pengaruh terkecil. Populasi penelitian yakni pasien pada poliklinik rawat jalan di RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim dengan sampel penelitian sebanyak 133 responden dimana pengambilan sampel dilakukan dengan teknik <i>proporsional random sampling</i> . Dari hasil penelitian didapat bahwa variabel <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil Uji F yakni $F_{hitung} = 91.534$ lalu $p = 0,000$ atau $p < 0,05$ . <i>Reliability</i> , <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> juga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien berdasarkan Uji T, dengan variabel <i>reliability</i> (X <sub>1</sub> ) memiliki pengaruh dominan pada kepuasan pasien dengan koefisien regresi (b) = 0,321 lalu $t_{hitung} = 2,913$ serta nilai sig. = 0,004 (sig < 0,05). <i>Tangibles</i> (X <sub>2</sub> ) memiliki pengaruh paling kecil dengan koefisien regresi = 0,142 pada kepuasan pasien.
Kata kunci: Quality of Service; Hospital dan Patient Satisfaction	

### Pendahuluan

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas (Supartiningsih, 2017). Menjadi salah satu fasilitas kesehatan, rumah sakit berfungsi secara fundamental dalam penyelenggaraan usaha pelayanan kesehatan agar

menimbulkan kesembuhan dan pulihnya seseorang sebagai pasien. Rumah sakit menjadi tempat dalam melayani kesehatan pasien dengan melakukan pelayanan berkualitas baik. WHO menyatakan bahwa rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif) kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif (Setyawan & Supriyanto, 2019).

Menurut data dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), per bulan Desember 2018 jumlah rumah sakit yang ada di seluruh Indonesia berjumlah 2.813 rumah sakit.



**Gambar 1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia**

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penambahan jumlah rumah sakit selalu terjadi setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat persaingan juga akan semakin tinggi terutama di sektor rumah sakit swasta. Menjadi hal yang vital, sebuah kepuasan pelanggan yang nantinya wajib untuk diberi perhatian oleh pihak rumah sakit.

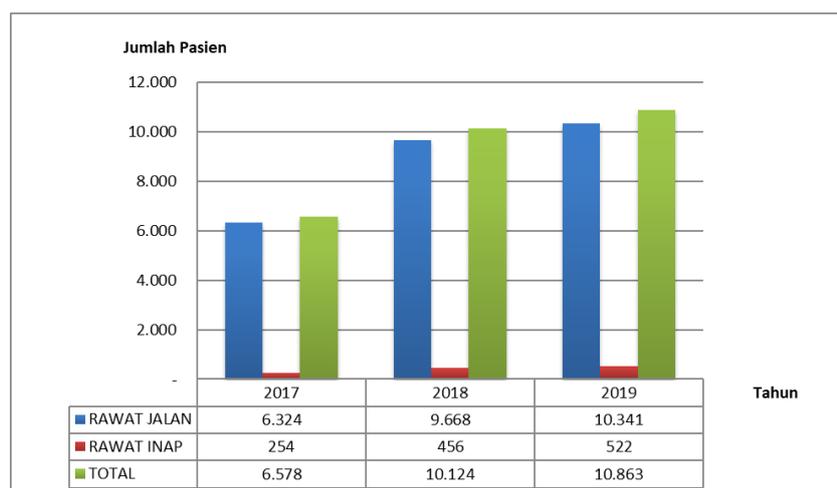
Kekecewaan ataupun kesenangan dari seseorang yang timbul sebagai akibat membandingkan antara proses (sebagai kinerja) bersama hasil sebuah produk, yangmana seseorang tersebut menaruh harapan pada produk ini disebut kepuasan (Philip & Keller, 2009). Seseorang akan merasa puas jika hasil yang diterima sama dengan harapan yang dimiliki, namun sebaliknya seseorang akan merasa tidak puas jika hasil dengan harapannya tidak sebanding.

Ketidakmampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bagi para pasiennya, selain dapat mengakibatkan tidak akan kembalinya pasien tersebut, dapat juga menimbulkan akibat yang sangat fatal, yaitu bertambah parahnya sakit yang diderita pasien, atau bahkan kematian.

Menurut (Tjiptono, 2008) mengemukakan jika tingkatan kelebihan dari suatu jasa yangmana sebelumnya sudah terdapat harapan dari konsumen akan jasa tersebut, tingkatan kelebihan yang dimiliki ini diharapkan bisa mencukupi harapan dari konsumen disebut kualitas pelayanan jasa. Seorang pasien perlu diperhatikan tingkat kepuasannya, yangmana hal ini harus menjadi perhatian utama bagi perusahaan jasa guna memenuhi kepuasan pasien. Timbulnya harapan-harapan dari pasien sebagai akibat dari diberikannya pelayanan dari tenaga medis dan juga kinerja dari pihak rumah

sakit dalam tahapan interaksi kedua pihak untuk mencapai harapan yang dimiliki pihak pasien akan pelayanan kesehatan disebut kepuasan pasien.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim sebagai salah satu industri jasa kesehatan dimana layanan kesehatan diberikan untuk masyarakat perlu terus menerus mencapai pelayanan berkualitas sehingga dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian, peneliti mendapatkan data jumlah pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim pada periode tahun 2017, 2018 dan 2019.



**Gambar 2 Jumlah Kunjungan Pasien RSIA KIM Muara Enim**

Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, terjadi peningkatan setiap tahunnya. Ini mengindikasikan jika pihak rumah sakit melayani pasien dengan kesesuaian harapan yang dimiliki, namun pendapat ini harus dibuktikan secara ilmiah agar Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim dapat terus memberikan layanan terbaik serta kepercayaan yang diberikan oleh pasien terus dijaga supaya nantinya terjadi peningkatan dari kepuasan pasien pada rumah sakit.

Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan public (Rukayat, 2018). Peranan kualitas pelayanan sangat penting untuk perusahaan terhadap kepuasan pasien. Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017) “kepuasan pasien diartikan respon konsumen pada ketidaksesuaian dari tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan sesudah pemakaian.” Sedangkan menurut (Pohan, 2019), “kepuasan pasien yaitu harapan pasien yang muncul berdasarkan tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses interaksi terhadap upaya pemberian layanan.”

“Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang asalnya membandingkan kegiatan dan kesenangan pada produk tertentu dengan harapan atau keinginannya” (Nursalam, 2014). Kemudian (Abdullah, Thamrin & Tantri, 2015) mengemukakan “kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah melakukan perbandingan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan terhadap harapan atau keinginannya.”

Metode SERVQUAL atau yang disebut juga *Service Quality*, menjadi salah satu paradigma dari kualitas pelayanan, yangmana telah banyak penelitian yang mengacu pada metode SERVQUAL terutama untuk *marketing research*. Berry, Zeithaml, dan Parasuraman pada tahun 1990 mengembangkan metode SERVQUAL ini. *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan suatu metode pengukuran *survey* kepuasan

pelanggan yang didasarkan konsep kesenjangan kualitas pelayanan pada lima aspek penting dari suatu pelayanan yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*.

Penelitian dari (Zarei et al., 2015) mengenai *An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospital, Iran*. Penelitian ini bertujuan menyelidiki akibat dari kualitas pelayanan pada kepuasan keseluruhan pasien secara pribadi RS Teheran. Penelitian cross-sectional ini dilakukan pada tahun 2010. Sampel penelitian terdiri dari 969 pasien yang direkrut dari delapan rumah sakit umum swasta di Teheran, Iran menggunakan consecutive sampling. Sebuah kuesioner digunakan untuk pengumpulan data; menghubungkan 21 item (17 item tentang kualitas layanan dan 4 item tentang kepuasan keseluruhan) dan validitas serta reliabilitasnya dikonfirmasi. Analisa data dilakukan melalui uji-t, ANOVA dan regresi multivariat. Hasil penelitian menyatakan hubungan kuat dari kualitas pelayanan dan rasa pasien. Kurang lebih 45% dari total varian pada rasa puas keseluruhan diterangkan dari 4 dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan. Biaya dari pelayanan, kualitas interaksi dan kualitas proses mempunyai efek paling besar terhadap keseluruhan Kepuasan pasien, namun tidak ditemukan pengaruh signifikan pada kualitas lingkungan fisik pasien.

(Al-Damen, 2017) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa ada dampak persepsi kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Keandalan memiliki pengaruh paling besar, diikuti oleh empati dan kepastian. Studi ini memberikan serangkaian rekomendasi.

### Metode Penelitian

Peneliti mempergunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini. Waktu penelitian yakni dari 1 Mei 2020 s.d. 31 Agustus 2020. Lokasi penelitian yakni pada Poliklinik Rawat Jalan RSIA Karunia Indah Media Muara Enim. Pengambilan sampel dengan metode *Proporsional Random Sampling* yang berjumlah 133 responden. Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Berganda akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penganalisan data.

### Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Liner Berganda**

Variable	Koefisien Regresi	T hitung	Beta	Sig	Ket terhadap Ho	
Terikat						
bebas						
Kons	-2,363	-1,715		0,089		
	X1	0,321	2,913	0,209	0,004	Ditolak
	X2	0,142	2,362	0,169	0,020	Ditolak
Y	X3	0,272	2,551	0,169	0,012	Ditolak
	X4	0,147	2,030	0,175	0,044	Ditolak
	X5	0,300	2,997	0,267	0,003	Ditolak
R	0,885					
R Square	0,783					
Adjusted R Square	0,774					
F-hitung	91,534					
Signifikansi	0,000					
N	133					

Sumber: data yang diolah, 2020

Merujuk pada proses pengolahan data maka didapatkan hasil bahwa variabel *reliability* ( $X_1$ ), *tangibles* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ )

secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim. Merujuk pada yang dihasilkan dari analisis regresi berganda jika nilai signifikansi F sebesar 0,000 ( $\alpha < 0,05$ ) dimana berarti jika  $H_0$  ditolak, maka  $H_a$  pada penelitian ini yakni adanya pengaruh *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan sig. 0,000 terhadap kepuasan pasien diterima. Jika mengacu ada nilai *Adjusted R Square*, *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempengaruhi Kepuasan Pasien sebesar 77,4%. Variabel yang lain memberikan pengaruh sebesar 22,6% pada Kepuasan Pasien. Variabel lain tersebut, penelitian tidak menelitinya. (Kosnan, 2020) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni aspek *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan memberikan pengaruh pada Kepuasan Pasien.

Secara parsial, *Reliability* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh dominan pada Kepuasan Pasien (Y) dengan koefisien regresi ( $b$ ) = 0,321,  $t_{hitung} = 2,913$  serta nilai sig. = 0,004 (sig < 0,05). *Tangibles* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh paling kecil dengan koefisien regresi = 0,142. Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian milik (Kosnan, 2020) juga memberikan hal yang sama yakni pada aspek *Reliability* ( $X_1$ ) dilihat dari analisis data regresi linear berganda jika nilai  $t_{hitung} = 3,062$  serta nilai sig. = 0,003. Hal ini bisa diambil kesimpulan jika hipotesis ini diterima dikarenakan sig < 0,05 yakni 0,003.

#### A. Variabel *Reliability* ( $X_1$ )

Merujuk pada hasil analisis data uji t (melihat pengaruh secara parsial), hasil ini bisa dilihat pada tabel 1. Didapatkan jika nilai  $t_{hitung} = 2,913$  serta nilai sig. = 0,004. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan jika *tangibles* mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien secara parsial. (Kosnan, 2020) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni merujuk pada regresi linear berganda hasilnya memperlihatkan yakni jika nilai  $t_{hitung} = 3,062$  serta nilai sig. = 0,003. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika hipotesis diterima.

Dari hasil kuesioner variabel *reliability* ( $X_1$ ), sebesar 50,9% responden memberikan jawaban setuju serta 44,9% memberikan jawaban sangat setuju. Oleh karenanya bisa dipersepsikan jika pelanggan/responden merasa bahwasanya RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim dapat diandalkan antara lain dalam hal prosedur penerimaan pasien yang cepat, kehadiran dokter tepat waktu dan ketepatan pemenuhan jani yang telah dibuat.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kosnan, 2020), hasil analisis regresi menunjukkan nilai t hitung untuk dimensi *reliability* 3,062 dengan nilai signifikansi 0,003. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 (0,003 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima

#### B. Variabel *Tangibles* ( $X_2$ )

Merujuk pada hasil analisis data uji t (melihat pengaruh secara parsial), hasil ini bisa dilihat pada tabel 1. Didapatkan jika nilai  $t_{hitung} = 2,362$  serta nilai sig. = 0,020. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan jika *tangibles* mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien secara parsial. (Sugiono, 2011) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni merujuk pada regresi linear berganda hasilnya memperlihatkan yakni jika nilai  $t_{hitung} = 2,087$  serta nilai sig. = 0,040. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika hipotesis diterima.

Dari hasil kuesioner variabel *tangibles* ( $X_2$ ), sebesar 43% responden memberikan jawaban setuju serta 55,2% memberikan jawaban sangat setuju. Oleh karenanya bisa dipersepsikan jika pelanggan/responden merasa bahwasanya sangat puas dengan penampilan fisik RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim yang bersih dan nyaman, tersedianya lahan parkir dan toilet yang memadai, kelengkapan alat-alat medis dan penampilan dari staf medis yang rapi dan bersih.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Apriyani & Sunarti, 2017), hasil pengujian pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t$  hitung = 2,705 dengan signifikansi 0,008 dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

#### C. Variabel *Responsiveness* ( $X_3$ )

Merujuk pada hasil analisis data uji  $t$  (melihat pengaruh secara parsial), hasil ini bisa dilihat pada tabel 1. Didapatkan jika nilai  $t_{hitung} = 2,551$  serta nilai sig. = 0,012. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan jika *responsiveness* mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien secara parsial. (Kosnan, 2020) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni merujuk pada regresi linear berganda hasilnya memperlihatkan yakni jika nilai  $t_{hitung} = 3,045$ , nilai sig. = 0,003. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$  dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika hipotesis diterima.

Dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden, 47,6% menjawab setuju dan sebesar 50,4% menjawab sangat setuju terhadap variable *responsiveness*. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap daya tanggap rumah sakit dalam menyelesaikan keluhan, kecekatan perawat dalam membantu pasien dan perhatian dokter dalam melayani konsultasi pasien membuat mereka sangat puas.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Kosnan, 2020), hasil analisis regresi menunjukkan nilai  $t$  hitung untuk dimensi *responsiveness* 3,045 dengan nilai signifikansi 0,003. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima

#### D. Variabel *Assurance* ( $X_4$ )

Merujuk pada hasil analisis data uji  $t$  (melihat pengaruh secara parsial), hasil ini bisa dilihat pada tabel 1. Didapatkan jika nilai  $t_{hitung} = 2,030$  serta nilai sig. = 0,044. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan jika *assurance* mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien secara parsial. (Sugiono, 2011) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni merujuk pada regresi linear berganda hasilnya memperlihatkan yakni jika nilai  $t_{hitung} = 2,352$  serta nilai sig. = 0,021. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ , dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika hipotesis diterima.

Aspek variabel assurance yang ditanyakan ke responden dalam kuesioner antara lain mengenai kompetensi tenaga medis dalam melayani pasien, kredibilitas jaminan keamanan terhadap penegakan diagnosa penyakit, kesopanan dan keramahn dokter serta perawat dan juga aspek jaminan akan kesembuhan pasien. Dari hasil kuesioner terhadap variable ini, persepsi responden menunjukkan persentasi sebesar 48,1% yang menjawab setuju dan 50,3% menjawab sangat setuju.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Apriyani & Sunarti, 2017), pengujian pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien diperoleh

nilai  $t$  hitung = 2,633 dengan signifikansi 0,010. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *assurance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

#### E. Variabel *Empathy* ( $X_5$ )

Merujuk pada hasil analisis data uji  $t$  (melihat pengaruh secara parsial), hasil ini bisa dilihat pada tabel 1. Didapatkan jika nilai  $t_{hitung} = 2,997$  serta nilai sig. = 0,003. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan jika *assurance* mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien secara parsial. (Sugiono, 2011) juga memperlihatkan hasil penelitian yang sama yakni merujuk pada regresi linear berganda hasilnya memperlihatkan yakni jika nilai  $t_{hitung} = 2,400$  serta nilai sig. = 0,018. Nilai sig. yang kurang dari  $\alpha = 0,05$  dengan begitu bisa diambil kesimpulan jika hipotesis diterima.

Persentasi responden yang menjawab setuju sebesar 49,9% dan sangat setuju sebesar 48,7% terhadap aspek variable *Empathy*. Hal ini bisa dipersepsikan bahwa responden merasa jika pihak dari RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim memberi akses kebutuhan informasi dengan jelas serta melayani dengan baik. Dan juga rumah sakit memiliki komunikasi dan pengertian terhadap keinginan dari pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Dewi Meutia, 2016) hasil pengujian pengaruh *empathy* terhadap kepuasan diperoleh nilai  $t$  hitung = 0,0078 dengan signifikansi 0,024 dan nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *empathy* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan dapat diterima.

### Kesimpulan

Merujuk pada analisis data serta pembahasan yang dilakukan peneliti sebelumnya, oleh karena itu peneliti melakukan pengambilan kesimpulan bahwa kelima variable yaitu *reliability* ( $X_1$ ), *tangibles* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ) secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dimana masing-masing nilai signifikansinya kurang dari  $\alpha = 0,05$ .

Berdasarkan tabel hasil uji  $F$  (simultan) dalam penelitian ini bisa dilihat jika  $F_{hitung} = 91.534$  lalu  $p = 0,000$  atau  $p < 0,05$ . Artinya variable *reliability* ( $X_1$ ), *tangibles* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ) mempengaruhi kepuasan pasien dengan signifikan secara simultan.

## BIBLIOGRAFI

- Abdullah, Thamrin & Tantri, F. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality And Its Impact On Patient Satisfaction “Case Of Al-Bashir Hospital.” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7.
- Dewi Meutia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535-544
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Philip, K., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga,.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan Ketiga Belas*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:

Andi.

Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An Empirical Study Of The Impact Of Service Quality On Patient Satisfaction In Private Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1.