

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Amir Mahmud 

Manajemen, UMI Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu Sina Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Makassar yaitu berjumlah 7.100 pasien yang mendapatkan layanan kesehatan. Adapun teknik sampel yang akan digunakan peneliti yaitu sampling Insidental. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diperoleh dari rumus slovin. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden. Data dalam penelitian ini akan diuji dengan beberapa tahapan pengujian, diantaranya yaitu uji statistik deskriptif, uji instrument data penelitian yang terdiri dari (uji validitas, uji reliabilitas) dan pengujian seluruh hipotesis melalui uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel empathy tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tangible karena memiliki nilai p value paling kecil dibandingkan dengan variabel yang lain.

Kata Kunci: *tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy; kepuasan pasien.*

Copyright (c) 2022 Amir Mahmud

 Corresponding author :

Email Address : amir.mahmud@umi.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara anggota di ASEAN dengan jumlah penduduk yang cukup banyak. Namun dengan jumlah penduduk tersebut masih muncul permasalahan ekonomi di masyarakat karena angka pengangguran dan kemiskinan yang cukup besar. Salah satu peranan pemerintah adalah memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Diantaranya terdapat jenis-jenis kebutuhan yang diperlukan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat, yaitu terdiri dari: Sandang, Pangan, Papan, Pendidikan dan Kesehatan (Kusumaningtyas, 2016). Maka menurut UUD 1945 dalam pembukaan yang menyatakan bahwa, "Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial." Dari uraian

tersebut diperoleh informasi bahwa pemerintah berkewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat diperlukan adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu layanan kesehatan dinilai baik dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan (Chang et al., 2013; Sharon & Santoso, 2017).

Kualitas layanan adalah tingkat unggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan menurut Supartiningsih (2017) mengatakan: "bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk". Dengan demikian, layanan tersebut merupakan suatu jasa yang menawarkan jenis layanan kepada pelanggan untuk dinikmati, sehingga untuk mengukur suatu kualitas layanan yang maksimal biasanya berdasarkan kepada keluhan dan harapan pelanggan, agar tingkat kebutuhan terpenuhi (Kurniawan, 2017).

Di abad ke 21 ini sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti yang terjadi pada industri jasa Perhotelan, Asuransi, Perbankan, Penerbangan, Pariwisata, Telekomunikasi, dan Kesehatan. Salah satu industri jasa di bidang kesehatan yang menangani masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang unik dan kompleks, oleh karena terdapat suatu usaha atau proses di bidang jasa, khususnya jasa medik dalam bentuk layanan kesehatan kepada penderita berupa rawat inap, rawat jalan, maupun penunjang medik (Lestari et al., 2017).

Rumah sakit dewasa ini bukan lagi sekedar institusi sosial, akan tetapi sudah menjadi institusi ekonomis atau semi bisnis. Dengan kenyataan seperti ini maka banyak rumah sakit dibangun karena sebagai entitas bisnis (Afriadi & Sitohang, 2016). Hal ini memberi keuntungan bagi konsumen yaitu konsumen memiliki banyak pilihan. Pada sisi yang lain, dengan menjamurnya rumah sakit niscaya menimbulkan persaingan yang tajam antar rumah sakit, baik internasional maupun nasional, milik pemerintah maupun swasta. Setiap rumah sakit diharuskan untuk kreatif dalam mengembangkan pelayanan kesehatannya. Setiap rumah sakit diharuskan untuk mengembangkan pembelajaran dan riset pasar, terkait dengan kepuasan pasien (Hendrik, 2012; Tan et al., 2019).

Rumah sakit yang bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang dapat menciptakan kualitas layanan yang baik. Dalam menciptakan kualitas layanan yang baik, maka perlu diperhatikan 5 dimensi layanan jasa, antara lain bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), jaminan (assurances), daya tanggap (responsiveness), dan perhatian (emphaty) (Azizan & Mohamed, 2013; Zarei et al., 2015).

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar adalah satu dari sekian layanan kesehatan milik organisasi sosial kota Makassar yang berbentuk RSU, dikelola oleh Yayasan Wakaf UMI. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B yang memberikan layanan spesialis dan subspecialis, termasuk layanan kepada pasien rawat jalan. Rumah sakit ini juga merupakan salah satu penunjang/pendukung dalam lingkup Universitas Muslim Indonesia, juga berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan bagi professional

kesehatan dari berbagai jenjang pendidikan dibidang kesehatan sehingga memungkinkan untuk melakukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan masalah kesehatan termasuk mutu layanan petugas kesehatan itu sendiri.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017) dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel bukti dan empati mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel keandalan dan jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Serta penelitian (Kurniawan, 2017) mengenai kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan. Sedangkan pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSPAW menunjukkan mempunyai pengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Ibnu Sina Makassar.

Pemasaran merupakan sebuah faktor penting dalam suatu siklus yang bermula dan berakhir dalam kebutuhan konsumen. Suatu siklus akan berakhir apabila konsumen merasa puas terhadap pemilikan suatu barang atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa "Pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan. Idealnya, pemasaran hendaknya menghasilkan seseorang yang siap untuk membeli dimana pemasar tinggal menyediakan produk atau jasa yang dibutuhkan (Widjoyo, 2013).

Menurut Halim (2021) bahwa "Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak terwujud dan cepat hilang lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Jasa yang baik yaitu jasa yang dirasakan konsumen berkualitas dalam pemenuhannya.

Jasa itu sendiri mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran dan membedakannya dengan barang (McDaniel, 2014; Akbar & Arifin, 2016) yaitu: a. Intangibility (tidak berwujud); Perbedaan dasar antara jasa dan barang adalah jasa tidak berwujud. Karena tidak berwujud, jasa tidak dapat dipegang, dilihat, dicicipi, didengar, atau dirasakan sebagaimana yang terjadi pada barang. Jasa tidak dapat disimpan dan umumnya mudah ditiru. b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), berarti jasa secara normal tidak diproduksi pada suatu lokasi yang terpusat dan dikonsumsi pada lokasi yang berbeda, seperti yang terjadi pada barang. Jasa juga tidak dapat dipisahkan dari perspektif penyedia jasa. Sehingga, kualitas jasa yang dapat diberikan tergantung pada kualitas para karyawan mereka. c. Variability (bervariasi); Jasa sangat mudah berubah-ubah, karena jasa sangat tergantung pada siapa saja yang menyajikannya, kapan dan dimana disajikan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. d. Perishability (tidak tahan lama), jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Ketidak tahan lama jasa tersebut tidak akan

menjadi hasil jika permintaan konstan tapi pada kenyataannya permintaan konsumen akan jasa pada umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor musiman.

Menurut (Istiatin, 2015) bahwa "Kualitas jasa (service quality) adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan". Pengertian tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dasar dari kualitas jasa. Sedangkan kualitas layanan (service quality) seperti yang menurut Wusko (2014) yaitu: "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen antara layanan yang mereka terima atau peroleh". Jadi kualitas layanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang berdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan medis yang baik adalah pelayanan medis yang memenuhi syarat-syarat antara lain: a. Didasari oleh praktek medis yang rasional dan didasari oleh ilmu kedokteran. b. Mengutamakan pencegahan. c. Terjadinya kerja sama antara masyarakat dengan ilmuwan medis. d. Mengobati seseorang sebagai keseluruhan. e. Memelihara kerjasama antara dokter dengan pasien. f. Berkoordinasi dengan pekerja sosial. g. Mengkoordinasikan semua jenis pelayanan medis. h. Mengaplikasikan pelayanan modern dan ilmu kedokteran yang dibutuhkan masyarakat (Fisik, 2016; Pouragha & Zarei, 2016).

Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas layanan (Zaid et al., 2020), yaitu: 1) Tangible (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel. 2) Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. 3) Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, arena keterlambatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman. 4) Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. 5) Empathy (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Kata pelanggan sangatlah tidak asing dalam dunia bisnis. Setiap usaha pasti memiliki pelanggan tersendiri. Dari usaha rumah tangga sampai usaha bertaraf internasional, dari usaha yang bergerak dibidang produk sampai usaha dibidang jasa sangatlah paham arti pelanggan itu. Menurut (Murti et al., 2013) pelanggan adalah "one of frequents any place of sale for the sake or purchasing good or wares"

(pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan). Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan seringkali diungkapkan oleh pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pelanggan (Kulsum & Syah, 2017).

Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pasien berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pasien dan meningkatnya reputasi rumah sakit. Pouragha (2016) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan konsumen akan memberikan manfaat, yaitu: 1. Hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis. 2. Menjadi dasar dalam pembelian ulang. 3. Terciptanya loyalitas konsumen. 4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori yang berkaitan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- H1: Tangible (bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- H2: Realibility (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- H3: Responsiveness (daya tangkap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- H4: Assurance (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar
- H5: Empathy (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Makassar yaitu berjumlah 7.100 pasien yang mendapatkan layanan kesehatan. Adapun teknik sampel yang akan digunakan peneliti yaitu sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2013) "Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin, maka didapat jumlah sampel sebesar 100 responden. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh responden yang diisi dengan beberapa pertanyaan dengan lima opsi jawaban yang akan diberi bobot skor seperti jawaban (Sangat Setuju=5, Setuju=4, Kurang Setuju=3, Tidak Setuju=2, Sangat Tidak Setuju=1). Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis melalui empat tahapan pengujian. Tahap pertama adalah melakukan uji statistik dekriptif. Tahap kedua adalah uji instrumen penelitian yang terdiri dari (uji validitas, uji reliabilitas). Tahap

ketiga adalah menguji seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dan akan dibuktikan melalui uji koefisien determinasi, uji parsial dan uji simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui koesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan RS Ibnu Sina Makassar sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien. Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 1. Data Demografi

Variable	Measurement	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54,0%
	Perempuan	46	46,0%
Usia	<20	4	4,0%
	20-40	63	63,0%
	41-60	24	24,0%
	>60	9	9,0%
Pendidikan	SD	6	6,0%
	SMP	5	5,0%
	SMA	37	37%
	Diploma	9	9%
	Sarjana	43	43%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	12	12,0%
	PNS	12	12,0%
	TNI/POLRI	-	-
	Wiraswasta	28	28,0%
	IRT	14	14,0%
	Lain-lain	34	34,0%

Sumber: Data diolah

Dilihat dari jenis kelamin responden pada tabel 1, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 54 responden

atau 54,0% dan sisanya adalah wanita dengan jumlah 46 responden atau 46,0%. Persentase responden menurut usia, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien yang berumur 20-40 tahun dengan persentase sebesar 63,0%. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan RS Ibnu Sina Makassar lebih banyak didominasi oleh pasien yang berumur 20-40 tahun, sedangkan pada kelompok usia 40-60 tahun persentasenya sebesar 24,0%, >60 tahun persentasenya 9,0% dan <20 tahun persentasenya sebesar 4%. Berdasarkan pendidikan, responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien dari kalangan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 43,0%, kemudian dari kalangan SMA 37%, Diploma 9,0%, SD 6,0%, dan SMP 5,0%. Dan terakhir, persentase responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan RS Ibnu Sina Makassar memiliki pekerjaan sebagai lain-lain 34,0%, wiraswasta 28,0%, IRT 14,0%, pelajar/mahasiswa dan PNS 12,0%

Tahap kedua yaitu uji instrument data penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Instrumen dikatakan baik apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi persyaratan utama yaitu valid (sahih) dan reliabel (andal). Validitas memiliki makna jika bergerak dari 0,00 sampai 1,00 dan batas minimum koefisien korelasi sudah dianggap memuaskan jika $r = 0,1966$. r hitung diperoleh menggunakan bantuan program SPSS 21.0 for windows, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel dari buku statistik.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Kode	Corrected item total correlation	rtabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangible	X1.1	.792	0,1966	.842	Valid dan reliable
	X1.2	.848	0,1966		Valid dan reliable
	X1.3	.832	0,1966		Valid dan reliable
	X1.4	.826	0,1966		Valid dan reliable
Reliability	X2.1	.835	0,1966	.867	Valid dan reliable
	X2.2	.853	0,1966		Valid dan reliable
	X2.3	.827	0,1966		Valid dan reliable
	X2.4	.872	0,1966		Valid dan reliable
Responsiveness	X3.1	.829	0,1966	.867	Valid dan reliable
	X3.2	.847	0,1966		Valid dan reliable
	X3.3	.825	0,1966		Valid dan reliable
	X3.4	.857	0,1966		Valid dan reliable

	X4.1	.874	0,1966		Valid dan reliable
Assurance	X4.2	.821	0,1966	.868	Valid dan reliable
	X4.3	.885	0,1966		Valid dan reliable
	X4.4	.804	0,1966		Valid dan reliable
	X5.1	.716	0,1966		Valid dan reliable
Empathy	X5.2	.685	0,1966	.722	Valid dan reliable
	X5.3	.762	0,1966		Valid dan reliable
	X5.4	.794	0,1966		Valid dan reliable
	Y1.1	.890	0,1966		Valid dan reliable
Kepuasan	Y1.2	.839	0,1966	.863	Valid dan reliable
	Y1.3	.829	0,1966		Valid dan reliable
	Y1.4	.810	0,1966		Valid dan reliable

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas diperoleh nilai r hitung dari keseluruhan indikator penelitian berada antara .685 sampai .890, dimana nilai r hitung > nilai r tabel, untuk n = 100 pada taraf a 0,05 diperoleh r tabel = 0,1966. Dengan demikian maka dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan pada kuisoner penelitian ini adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Sedangkan hasil uji reabilitas pada 2, diperoleh nilai cronbach's alpha (r hitung) dari keseluruhan indikator penelitian berada antara .722 - .868, dimana nilai r hitung > nilai r tabel 0,6. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dikatakan bahwa penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Makassar.

Tahap ketiga yaitu pengujian seluruh hipotesis melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independent (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing secara parsial.

Tabel 3. Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.359	1.511		.900	.371
	Tangible	.381	.086	.379	4.426	.000
	Reliability	.260	.098	.260	2.656	.009
	Responsiveness	.246	.069	.281	3.543	.001
	Assurance	.145	.056	.160	2.613	.010
	Empathy	.086	.071	.074	1.218	.226

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui hasil uji secara parsial yang dijelaskan sebagai berikut.

Variabel Tangible

Uji t untuk variabel X1 (tangible) diperoleh t hitung = 4,426 tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, berdasarkan t tabel = 1,986. Ini berarti t hitung > t tabel, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis dapat diterima. Koefisien regresi positif berarti bahwa tangible memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Reliability

Uji t untuk variabel X2 (reliability) diperoleh t hitung = 2,656 tingkat signifikansi 0,009. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, berdasarkan t tabel = 1,986. Ini berarti t hitung > t tabel, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis dapat diterima. Koefisien regresi positif berarti bahwa reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Responsiveness

Uji t untuk variabel X3 (responsiveness) diperoleh t hitung = 3,543 tingkat signifikansi 0,001. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, berdasarkan t tabel = 1,986. Ini berarti t hitung > t tabel, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis dapat diterima. Koefisien regresi positif berarti bahwa responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Assurance

Uji t untuk variabel X4 (assurance) diperoleh t hitung = 2,613 tingkat signifikansi 0,010. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, berdasarkan t tabel = 1,986. Ini berarti t hitung > t tabel, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka hipotesis dapat diterima. Koefisien regresi positif berarti bahwa assurance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Empathy

Uji t untuk variabel X5 (empathy) diperoleh t hitung = 1,218 tingkat signifikansi 0,226. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, berdasarkan t tabel = 1,986. Ini berarti t hitung > t tabel, yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak. Dengan demikian maka hipotesis tidak dapat diterima. Koefisien regresi negatif berarti bahwa empathy tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya uji serempak atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas jasa yang terdiri atas tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien. Hasil pengujian disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	524.468	5	104.894	35.709	.000b
Residual	276.122	94	2.937		
Total	800.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability

Sumber: Data diolah

Hasil perhitungan statistic pada tabel 4, menunjukkan nilai F hitung = 35.709 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang dilakukan oleh RS Ibnu Sina Makassar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selanjutnya analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun Variabel bebas (X1, X2, X3, X4, X5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS version 21.0 for windows, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.359	1.511		.900	.371

1	Tangible	.381	.086	.379	4.426	.000
	Reliability	.260	.098	.260	2.656	.009
	Responsiveness	.246	.069	.281	3.543	.001
	Assurance	.145	.056	.160	2.613	.010
	Empathy	.086	.071	.074	1.218	.226

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data di olah

Berdasarkan tabel 5, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,359 + 0,381X_1 + 0,260X_2 + 0,246X_3 + 0,145X_4 + 0,086X_5 + 1,511$$

Hasil dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel independen yaitu kepuasan pasien yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan pasien. Nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 1,359 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya layanan jasa yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

Besarnya koefisien tangible sebesar 0,381 yang berarti setiap peningkatan variabel tangible maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Besarnya koefisien reliabilty sebesar 0,260 yang berarti setiap peningkatan variabel reliability maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Besarnya koefisien responsiveness sebesar 0,246 yang berarti setiap peningkatan variabel responsiveness maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Besarnya koefisien assurance sebesar 0,145 yang berarti setiap peningkatan variabel assurance maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Besarnya koefisien empathy sebesar 0,086 yang berarti setiap peningkatan variabel empathy maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Hasil regresi linear berganda tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pasien. Sedangkan variabel bebas yang paling dominan adalah variabel tangible sebesar 0,381 terhadap kepuasan pasien.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi

dapat dilihat pada r square dan dinyatakan dalam persentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809a	.655	.637	1.71391

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 6, diketahui nilai r square sebesar 0,655 yang artinya variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy mampu menjelaskan kepuasan pasien pada RS Ibnu Sina Makassar 65,5% sementara sisanya sebesar 34,5% (100% -65,5%) kepuasan pasien dijelaskan oleh faktor selain kualitas layanan.

Pembahasan

Pengaruh tangible (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien

Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa bukti fisik yang ada di RS Ibnu Sina Makassar dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Berdasarkan tingkat signifikan, berada dibawah standar, artinya bukti fisik mempengaruhi atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan Tangible (bukti fisik) mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terbukti atau dapat diterima. Dengan kata lain semakin baik tangible yang diberikan kepada pasien maka kepuasan pasien semakin baik, ketika pasien RS Ibnu Sina sudah mendapatkan apa yang dibutuhkan dalam hal tangible seperti ruangan periksa yang tertata rapi, bersih dan nyaman, berpenampilan karyawan yang rapi serta ketersediaan alat medis yang lengkap dan baik maka pasien RS Ibnu Sina dengan sendiri akan merasa puas terhadap pelayanan yang ada di klinik tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fisik, 2016) yang menemukan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh reliability (kehandalan) terhadap kepuasan pasien

Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kehandalan yang dilakukan oleh pihak RS Ibnu Sina Makassar dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Hasil deskripsi variabel kehandalan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten mempunyai range skor ke tiga atau dikategorikan cukup baik atau cukup puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa walaupun indikator terletak nilai kategori cukup, tetapi tidak menghalang bahwa suatu kehandalan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit akan memberikan kepuasan pada pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Akbar & Arifin, 2016; Putri et al., 2013; Widjoyo, 2013; Wusko, 2014) yang menunjukkan hasil bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditambah dengan penelitian Nilasari dan Istiatin (2015)

yang memiliki pengaruh paling besar divariabel kehandalan, ini juga sesuai dengan teori Parasuraman pada tahun 1988 yang mengatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Rosalia & Purnawati, 2018).

Pengaruh responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien

Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa daya tanggap yang dilakukan oleh pihak RS Ibnu Sina Makassar dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Jika dimensi ini meningkat maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Penilaian responden terhadap sikap karyawan merupakan penilaian yang paling tinggi diantara indikator dimensi responsiveness yang lain. Hal itu menunjukkan bahwa sikap karyawan yang baik menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan rumah sakit dalam berkompetisi dengan instansi kesehatan lain melalui aspek sumber daya manusia nya, dimana makin baik sikap karyawan maka makin tinggi kepuasan pasien. Menurut Alim (2019), daya tanggap / responsiveness, merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fisik, 2016; Rosalia & Purnawati, 2018) yang menemukan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien

Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa jaminan yang diterapkan oleh pihak RS Ibnu Sina Makassar dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Hasil deskripsi variabel jaminan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten mempunyai range skor ke tiga atau dikategorikan cukup baik atau cukup puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa walaupun indikator terletak nilai kategori cukup, tetapi tidak menghalangi bahwa sebuah jaminan yang diberikan dengan rasa percaya akan menimbulkan kepuasan bagi pasien. Jika nilai kepastian/jaminan naik maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan pasien, demikian sebaliknya jika nilai kepastian/jaminan turun maka akan diikuti dengan turunnya tingkat kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (2014), jaminan atau kepastian adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing dalam menangani pemasangan dan layanan purna jual. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fisik, 2016; Rizal et al., 2017; Rosalia & Purnawati, 2018) yang menemukan bahwa jaminan/assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh empathy (kepedulian) terhadap kepuasan pasien

Kepedulian berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kepedulian yang dilakukan oleh pihak RS Ibnu Sina Makassar tidak dapat memuaskan para pasien rawat jalan. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan berada diatas standar, artinya kepedulian tidak

mempengaruhi atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan Empathy (kepedulian) tidak mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tidak terbukti atau tidak dapat diterima. Dengan demikian baik dan buruknya empathy yang diberikan oleh RS Ibnu Sina tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena memang sudah bagian dari prosedur yang harus dijalankan oleh karyawan di RS Ibnu Sina sehingga apabila dokter menenangkan pasien, atau perawat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, dan juga tepenuhnya waktu konsultasi pasien hal tersebut merupakan bentuk kewajiban yang sudah semestinya dilakukan oleh pihak rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amalia et al., 2017) yang menemukan bahwa kepedulian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel empathy tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Dimensi kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah tangible karena memiliki nilai p value paling kecil dibandingkan dengan variabel yang lain.

Dari hasil analisis yang telah dikemukakan, maka saran yang peneliti ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RS Ibnu Sina Makassar antara lain: Pertama, hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas layanan RS Ibnu Sina Makassar sudah cukup baik, sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikasi yang lemah pada kualitas layanan seperti pada aspek empathy (kepedulian), hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif variabel bahwa persentase yang paling sedikit dalam variabel kualitas layanan adalah indikator empathy, hal ini karena masih ada beberapa karyawan medis dan non medis yang kurang profesional dalam melakukan layanan terhadap pasien rawat jalan. Untuk itu, RS Ibnu Sina Makassar hendaknya untuk memperbaiki, melengkapi dan menyempurnakan dari aspek empathy yang dinilai masih kurang dengan cara karyawan harus memberikan layanan dengan ramah dan perhatian kepada pasien, bersikap adil dalam melayani pasien atau tidak membedakan melayani pasien berdasarkan statusnya, dan memberikan kemudahan kepada pasien dalam mengakses layanan kesehatan.

Kedua, mengingat bahwa tangible memiliki pengaruh yang paling dominan, maka disarankan kepada RS Ibnu Sina Makassar untuk meningkatkan kualitas dimensi tersebut dengan cara menambahkan ac pada ruang tunggu sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu giliran dan menambahkan beberapa peralatan medis yang belum lengkap. Ketiga, untuk meningkatkan dimensi kualitas layanan reliability, manajemen rumah sakit sebaiknya hendaknya terus memantau pekerjaan karyawan dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada karyawan agar karyawan dapat memahami lebih baik apa yang menjadi harapan manajemen rumah sakit. Keempat, untuk meningkatkan dimensi kualitas layanan responsiveness dan assurance karyawan harus diberikan pelatihan agar pengetahuan mereka bertambah dan juga diharapkan karyawan juga lebih sigap dalam merespon keinginan pasien.

Referensi :

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/742/750>
- Akbar, R. N., & Arifin, Z. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1). <http://repository.ub.ac.id/116235/>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181. <http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Amalia, A., RFS, H. T., & Rusli, Z. (2017). Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 15(2), 356–363. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/index>
- Azizan, N. A., & Mohamed, B. (2013). The effects of perceived service quality on patient satisfaction at a public hospital in state of Pahang, Malaysia. *Encounter*, 2(3), 307–323. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1080.3626&rep=rep1&type=pdf>
- Chang, C.-S., Chen, S.-Y., & Lan, Y.-T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1), 1–11. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-13-22>
- Fisik, B. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, S., Simarmata, H. M. P., & Permadi, L. A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hendrik, G. L. (2012). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Elim Kab. Toraja Utara. Universitas Hasanuddin. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/8952/2/garyleonar-1599-1-12-gary-%29%201-2.pdf>
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736. <https://www.neliti.com/publications/115736/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-dealer-pt-ramayana-m>
- Kulsum, U., & Syah, T. Y. R. (2017). The effect of service quality on loyalty with mediation of patient satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 41–50. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-15658-11_0420.pdf
- Kurniawan, A. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr, Ario Wirawan Salatiga. *Jurnal Proceeding Health Architecture*, 1(1). <http://ejournal.iseiriau.or.id/index.php/economica/article/download/9/3>
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit X di Kota Malang. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 1(1). <http://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/301>
- Lestari, E. D., Samsualam, S., & Ahri, R. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien di wilayah kerja puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 11(4), 423–428. <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/248>
- Murti, A., Deshpande, A., & Srivastava, N. (2013). Service quality, customer (patient)

- satisfaction and behavioural intention in health care services: exploring the Indian perspective. *Journal of Health Management*, 15(1), 29–44. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063413516230>
- Philip, K., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Materia Socio-Medica*, 28(1), 21. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/>
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/2992>
- Rizal, R., Suardi, M., & Yulihastri, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108–114. <http://jsfkonline.org/index.php/jsfk/article/view/112>
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. Udayana University. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/37473/23677>
- Sharon, L. G., & Santoso, S. B. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 355–366. <http://eprints.undip.ac.id/54901/>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://core.ac.uk/download/pdf/208345377.pdf>
- Tan, C. N.-L., Ojo, A. O., Cheah, J.-H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, edisi pertama, cetakan kesepuluh*. Penerbit: Andi Yogyakarta.
- Widjoyo, I. O. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1). <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/247>
- Wusko, A. U. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pada rumah sakit umum daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.35891/jsb.v1i1.23>
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221–232. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9734872/>
- 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. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4796458/>