

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDICAL CHECK UP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD CIAWI

Nur Aqiilah<sup>1</sup>, Salmah<sup>2</sup>, Erik Irawan Suganda<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

Email korespondensi: <sup>2</sup>nuraqiilahh2@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Ciawi. Hasil dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Medical Check up di RSUD Ciawi. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,107, artinya setiap kualitas pelayanan bernilai 1, maka kepuasan pasien sebesar 0,107. Dan berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,481 dan R Square sebesar 0,231. Hal ini berarti 23,1% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan kerja, dan sisanya sebesar 79,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung (2,903) > t tabel (2,052), yang berarti dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa uji hipotesis pada penelitian ini diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada medical check up di RSUD Ciawi.

**Kata Kunci:** jasa; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; pemasaran; rumah sakit

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction and how much influence service quality has on patient satisfaction at Ciawi Hospital. The result of this study is that Service Quality has a positive effect on patient satisfaction at Medical Check up at Ciawi Hospital. Based on the results of the simple linear regression test, it shows that the regression coefficient of service quality is positive by 0.107, meaning that every service quality is worth 1, then patient satisfaction is 0.107. And based on the results of the coefficient of determination, the correlation value (R) is 0.481 and R Square is 0.231. This means that 23.1% of the service quality variable can be explained by the job satisfaction variable, and the remaining 79.6% is explained by other factors not included in this study. The results of the hypothesis test obtained the value of t count (2.903) > t table (2.052), which means that it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that service quality has a significant influence on patient satisfaction. Based on the results of this study, the hypothesis test in this study is accepted, which shows that service quality can affect patient satisfaction at medical check-ups at Ciawi Hospital.*

**Keywords:** service; customer satisfaction; hospital; marketing; service satisfaction;

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan rumah sakit memiliki dua komponen, yaitu pemenuhan standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap elemen yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem perawatan kesehatan dapat ditingkatkan melalui saluran klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik mereka membutuhkan layanan perawatan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna layanan sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk dan pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua elemen penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Fakta ini dapat dilihat bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, yaitu total nilai pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai layanan, nilai pribadi, nilai citra atau image, dan total biaya pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya energi, dan biaya pikiran (Muninjaya, 2011).

Menuju era globalisasi dimana persaingan akan semakin terbuka, industri pelayanan kesehatan harus mampu mengubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pertumbuhan persaingan antar rumah sakit semakin sengit dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk meningkatkan daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada seluruh pasiennya. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit, maka akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Secara teori, kepuasan didefinisikan sebagai reaksi konsumen terhadap layanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan apa yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian terhadap sesuatu yang mereka dapatkan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ciawi merupakan institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang berlokasi di Ciawi. Rumah sakit ini bisa dikatakan memiliki pasien yang cukup banyak, tidak hanya dari daerah Ciawi, bahkan dari seluruh daerah sekitar Ciawi. Alasan banyak orang datang ke RSUD Daerah Ciawi adalah karena dilihat dari harga yang ditawarkan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat dan tentunya rumah sakit ini menyediakan fasilitas lengkap dengan tenaga ahli medis yang menunjang keahliannya dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya. Hal inilah yang membuat RSUD Ciawi dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang menyembuhkan, namun institusi kesehatan juga dituntut untuk dapat memberikan kepuasan pasien rumah sakit. Kepuasan tidak hanya dilihat dari sisi fisik atau fasilitas yang ada, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan, perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna jasa yang diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada jumlah pasien di instalasi MCU periode 2020-2022 yang mengalami penurunan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal instalasi MCU ciawi. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan pasien di instalasi di rumah sakit umum daerah ciawi yaitu pihak instalasi telah menyediakan kotak kritik dan saran. yang dimana pasien bisa memberikan masukan dan kritik untuk memperbaiki pelayanan agar pasien merasa puas dan nyaman. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan ada beberapa kritik dan saran yang bisa membantu untuk memperbaiki pelayanan dan kenyamanan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas terlihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait jasa MCU di Rumah Sakit Umum Dearah Ciawi, oleh karena itu peneliti tertarik

untuk meneliti dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check up terhadap Kepuasan Pasien di RS Ciawi".

## **KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

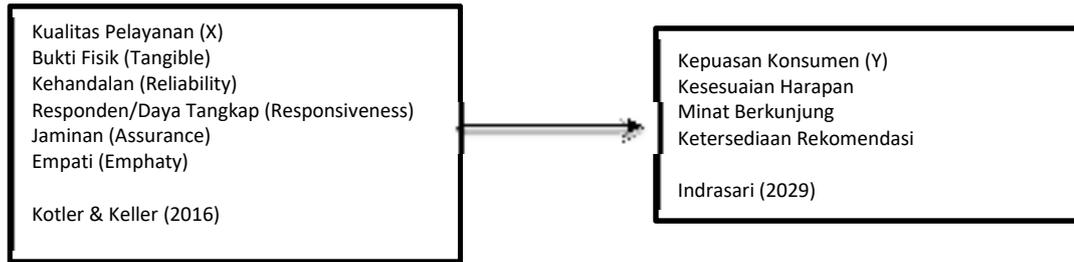
### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2016) menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2016) kualitas jasa/layanan merupakan tingkat keunggulan (Excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/layanan: jasa yang di harapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dari definisi di atas kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang telah mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan memuaskan para konsumen.

### **Kepuasan Konsumen**

Tujuan dari setiap perusahaan adalah menciptakan perasaan yang puas kepada konsumen atas apa yang telah ditawarkan oleh perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan dasar yang baik bagi perusahaan seperti konsumen melakukan pembelian ulang dan loyal terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Semua ini dapat dirasakan dengan menilai kualitas jasa dan barang yang diberikan. Menurut Mowen dalam Tjiptono (2016) Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif pribadi yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Definisi ini dijabarkannya ke dalam model kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan senang seseorang terhadap hasil yang diterima atau memenuhi harapan dan keinginannya. Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien juga dinyatakan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**H<sub>1</sub>: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Ciawi**



Gambar 1. Kerangka Berpikir

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta menjelaskan pengaruh antar variabel. Penelitian *explanatory survey* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel X dan Y atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Objek penelitian yang diteliti adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medical Check Up Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Ciawi”. Dimana kualitas pelayanan sebagai variabel X (*independen*) dan kepuasan pasien sebagai variabel Y (*dependen*). Lokasi penelitian dalam penelitian ini di RSUD Ciawi yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa Kesehatan yang bertempat di Jl. Raya Puncak Gadog No.479, Bendungan, Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Data primer ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala likerts kepada pasien RSUD Ciawi yang sudah pernah melakukan *medical check up*. Skala likert yang digunakan adalah skala likert 5 dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Populasi penelitian ini adalah pasien RSUD Ciawi. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *Nonprobability Sampling* dengan teknik sampling jenuh. Penentuan sampel adalah semua anggota populasi yang berjumlah 30 orang pasien yang sudah pernah melakukan *medical check up* di RSUD Ciawi. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sekali. Untuk mengujinya digunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		30
Normal	Mean	0,000
Parameters	Std. Deviation	0,656
Most Extreme	Absolute	0,102
Differences	Positive	0,102
	Negative	0,076
Test statistic		0,102
Asymp. Sig (2 tailed)		0,200

Uji Normalitas dikatakan berdistribusi normal apabila nilai tingkat signifikasinya  $> 0,05$ , begitu juga sebaliknya apabila tingkat signifikasinya  $< 0,05$  dikatakan tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel diatas, tingkat signifikasinya sebesar  $0,200 > 0,05$ , jadi dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

### Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen tentang Kualitas pelayanan terhadap variabel dependen Kepuasan pasien dengan mencari nilai persamaan regresi. Setelah melakukan uji regresi dengan menggunakan spss, maka hasil yang dapat di lihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	10,870	2,235		4,864	0,000
Kualitas pelayanan	0,107	0,037	0,481	2,903	0,007

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini didapat model fungsi regresi sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10,870 + 0,107X$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif yang berarti semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien meningkat, begitupun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kurang baik maka kepuasan pasien akan menurun. Konstanta (a) sebesar 10,870, artinya jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya 10,870. Koefisien regresi intensifikasi kualitas pelayanan (b) bernilai positif, yaitu 0,107, artinya setiap pelaksanaan kualitas pelayanan bernilai 1, maka kepuasan pasien akan meningkat 0,107.

### Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen akan berpengaruh terhadap variabel dependen pada Tabel 2. T hitung kemudian dibandingkan dengan ttabel dengan taraf kesalahan 5% dengan uji 2 pihak dan derajat kebebasan (dk) yang besarnya adalah n-2. Kriteria uji t adalah sebagai berikut: Bila thitung > ttabel maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya berpengaruh signifikan. Sebaliknya bila thitung < ttabel maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak berpengaruh signifikan. Untuk membuktikan hal tersebut dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t hitung dan nilai signifikan. Berdasarkan tabel coefficient diketahui nilai t hitung sebesar 2,903 yang artinya lebih besar dari t tabel 2,052 dan dapat juga dilihat dari nilai signifikan 0,007 < 0,05. Maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat adanya pengaruh positif Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada *medical check up* di RSUD Ciawi terbukti.

### Pembahasan

Berdasarkan evaluasi kualitas pelayanan yang mencakup lima indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Responsivitas/Daya Tangkap, Jaminan, dan Empati. Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan yang diberikan oleh responden yang diinterpretasikan nilai interval yaitu didapatkan nilai 85,53% yang berada pada kategori Sangat baik, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Bukti fisik dengan rata-rata nilai adalah 85,00%. Indikator tertinggi terdapat pada "Kebersihan dan pemeliharaan gedung" dengan nilai 86,00%, sementara indikator terendah adalah "Kebersihan dan kelengkapan ruang medical check-up" dengan nilai 84,00%. Keandalan yang mencapai rata-rata 86,45%. Nilai tertinggi

ada pada "Kepatuhan dokter dalam melakukan pemeriksaan" (88,67%), sedangkan nilai terendah pada "Tenaga medis memberikan informasi yang jelas kepada pasien" (84,67%). Responsivitas/daya tangkap yang mendapatkan rata-rata 84,45%. Poin tertinggi pada "Kepedulian dokter dalam mendengarkan keluhan pasien" dan "Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu siap setiap saat" (84,67%), sedangkan poin terendah pada "Kepedulian perawat dalam melayani pasien" (84,00%). Jaminan dengan rata-rata nilai adalah 86,22%. Poin tertinggi pada "Tenaga medis merupakan ahli di bidangnya" (88,00%), sedangkan poin terendah pada "Rumah sakit mempunyai catatan medis pasien yang tersimpan dengan rapi" dan "Tenaga medis yang cekatan dan menghargai pasien" (85,22%). Empati yang mencapai rata-rata 85,56%. Poin tertinggi terdapat pada "Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan" (86,67%), sedangkan poin terendah pada "Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien" (84,67%).

Secara keseluruhan, indikator kehandalan dan jaminan menunjukkan performa yang lebih baik dibandingkan indikator lainnya, sementara indikator responsivitas/daya tangkap dan empati menunjukkan beberapa area yang masih memerlukan perbaikan. Kepuasan Pasien terdiri dari 3 indikator yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung, dan Ketersediaan Rekomendasi. Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dan rata-rata tanggapan yang diberikan oleh responden yang diinterpretasikan pada nilai interval yaitu didapatkan nilai 84,45% yang berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan hasil evaluasi indikator kepuasan pasien, dapat disimpulkan sebagai berikut. Kesesuaian harapan dengan rata-rata tanggapan responden mencapai 86,00%, dengan penilaian yang konsisten pada pernyataan mengenai pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Minat Berkunjung dengan rata-rata tanggapan responden adalah 82,67%, menunjukkan bahwa pelayanan yang baik mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung. Ketersediaan rekomendasi dengan rata-rata tanggapan adalah 84,67%. Poin tertinggi terdapat pada rekomendasi kepada instansi tempat kerja untuk menggunakan jasa MCU di RSUD Ciawi, dengan nilai 85,33%, sementara poin terendah pada rekomendasi kepada keluarga dan teman, dengan nilai 84,00%. Secara keseluruhan, semua indikator menunjukkan nilai di atas 80%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada *medical check up* di RSUD Ciawi dengan menggunakan responden sebanyak 30 orang mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Dan dari hasil yang didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang positif Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien. Persamaan regresi sederhana yang diperoleh  $\hat{Y} = 10,870 + 0,107X$  artinya yaitu bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh linier terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan (X) akan diimbangi dengan kepuasan pasien (Y) dan menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima, dibuktikan dengan hasil tabel uji t, dapat diketahui nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) adalah sebesar  $0,007 < 0,05$  dan nilai t hitung (2,903) > t tabel (2,052), maka dari hasil hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada *Medical Check up* di RSUD Ciawi. Dengan demikian maka bisa di simpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan yang memiliki indikator Bukti fisik, Kehandalan, Responden/Daya Tangkap, Jaminan, dan Empati mempunyai pengaruh kuat berdasar hasil uji hipotesis terhadap variabel Kepuasan pasien dengan indikator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung, Ketersediaan Rekomendasi. Pada variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien ialah indikator kehandalan dengan persentase 86,45% yang menyatakan "tenaga medis memberikan informasi yang jelas kepada pasien", Ketepatan dokter dalam melakukan pemeriksaan", dan "Pelayanan yang diberikan tenaga medis teliti

dan tepat waktu". Hal ini yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan indikator kepuasan pasien yang paling berpengaruh ialah indikator kesesuaian harapan yang menyatakan "Mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan pasien" ini menunjukkan bahwa indikator saling berkaitan. Jika indikator kehandalan sangat tinggi maka indikator kesesuaian harapan juga tinggi dikarenakan jika dokter memeriksa pasien dengan tepat maka pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

### **KESIMPULAN**

Saran bagi RSUD Ciawi Khususnya poliklinik MCU (Medical check up) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator Responden/Daya Tangkap memiliki hasil persentase 84,45% Hasil ini adalah hasil yang paling kecil di banding variabel lainnya yang dimana pada variabel ini menyatakan " Ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien", " Ketanggapan perawat dalam melayani pasien", dan " Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan selalu sedia setiap saat". Sedangkan di variabel kepuasan pasien dengan minat berkunjung memiliki hasil presentase 82,67% yang dimana menyatakan "pelayanan yang baik sehingga minat berkunjung tinggi" Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pihak RSUD Ciawi Khususnya poliklinik MCU (Medical check up) Harus memperbaiki dan meningkatkan Kembali pada indikator Responden/daya tangkap agar pasien semakin nyaman dan puas sehingga indikator minat berkunjung juga meningkat dikarenakan indikator kualitas dan kepuasan pasien yang kecil berkaitan. "Meningkatkan ketanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien", "Ketanggapan perawat dalam melayani pasien" dan "pelayanan yang diberikan cepat" akan membuat pasien merasakan kepuasan dan kenyamanan sehingga membuat pasien ingin berkunjung lagi jika memerlukan MCU kembali di indikator kepuasan pasien "pelayanan yang baik sehingga minat berkunjung tinggi".

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ainun Amalia, Lia Amalia. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita"*, 2020.
- Amstrong, Kottler. (1997), *"Prinsip-Prinsip Pemasaran"*, Erlangga, Jakarta.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Offset: Yogyakarta.
- Beti Hariani. *"Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum daerah Lahat"*. 2021.
- Dewi Mustika, Kurnia Sari. *"Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarta Tahun 2017/2018"*. 2019
- Engkus. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi"*. 2019
- Fandy Tjiptono & Chandra G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction* (4 ed.), CV ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kelima)*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press
- Irawan, Handi. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- 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).
- Kotler, Philip And Gary Armstrong. 2016. *Principles Of Marketing*. (Edisi 16). New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Mullins J.W. & Walker O.C. 2013. *Marketing Management: A Strategic Decisions- Making Approach*, Eighth Edition. Penerbit Connect Learn Suced, Singapore.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Sari, T. P. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Wilhelmina Kosnan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Marauke". 2019
- Winario, M., Yulianti, J., Khairi, R., & Mairiza, D. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik HMC Kandis. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 2(2), 51-62.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. 2013. *Service Marketing: integrating customer focus across the firm. Sixth Edition*. Penerbit: Connect Learn Suced. Singapore
- Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kuliatias Produk dan Jasa*. Penerbit: EKONISIA, Yogyakarta