

Pengukuran Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah

Muhammad Saputra^{1a*}, Novita Sari^{2b,*}, Jerry Kriswantoro^{3c}

^a Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^b institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^d muhammadsaputra@darmajaya.ac.id

^e novitasari@darmajaya.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the service quality of the Regional X General Hospital as a means of measuring customer satisfaction with service performance. This type of research is a quantitative descriptive research. The data collection method in this study used a questionnaire with a Likert scale. Determination of the sample in this study using non-probability sampling with purposive sampling technique. The number of samples in the study were 100 respondents who were determined using the slovin formula. Data analysis in this study used the fuzzy method, which was used to determine the value of conformity between perceptions and expectations of the quality of service provided by the Regional X General Hospital. The results of data analysis found that the defuzzification gap as a whole showed a negative value of -0.05 which means that what the customer (patient) expects is not fully in accordance with what is obtained by the customer (patient) at the Regional General Hospital X

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Fuzzy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah X sebagai alat pengukuran kepuasan konsumen atas kinerja layanan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode fuzzy, yang digunakan untuk mengetahui nilai kesesuaian antara persepsi dan harapan dari kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah X. Hasil analisis data ditemukan gap defuzzyfikasi secara keseluruhan menunjukkan nilai negatif yaitu - 0,05 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan (pasien) belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah X

Keywords : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Fuzzy

.

1. PENDAHULUAN

Jasa layanan kesehatan berkembang dan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang tersedia harus mampu memberikan solusi kesehatan maksimal bagi masyarakat, oleh karena itu mutu pelayanan menjadi sangat penting dalam memenuhi kepuasan konsumen (Nugraha and Sumadi, 2020). Layanan jasa kesehatan saat ini terbagi menjadi beberapa jenis di antara lain rumah sakit, klinik kesehatan, asuransi kesehatan, pengobatan alternative. Ditengah banyaknya layanan kesehatan yang ditawarkan kepada masyarakat atau konsumen menimbulkan persaingan bisnis yang kompetitif. Oleh karena itu menjadi sebuah keharusan bagi perusahaan atau pelaku penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan terbaik untuk bertahan ditengah persaingan bisnis (Alfian and Eko, 2019). Kualitas layanan dalam bidang jasa layanan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas sehingga terciptanya kepuasan menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan. (Baan, 2020)

Kualitas pelayanan (SERVQUAL) memiliki lima dimensi yaitu: Tangibles (bukti fisik) yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjika secara akurat dan terpercaya. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para konsumen (Ariska and Handayani, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah X merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dengan standar akreditasi type B. Rumah Sakit Umum Daerah X berusaha mewujudkan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah X selalu berupaya untuk melakukan perbaikan fasilitas maupun kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tidak baik akan berdampak negatif bagi nilai perusahaan atau organisasi. Begitupun sebaliknya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan atau organisasi. Rumah Sakit Umum Daerah X sangat peduli dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien yang berobat demi perbaikan layanan. Menanggapi keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan, Rumah Sakit Umum Daerah X menyediakan layanan untuk pengaduan pelayanan konsumen. Pengaduan keluhan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen melalui sms center, email dan kotak saran konsumen yang terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah X.

Berikut data keluhan layanan melalui sms center, email, kotak saran dan prasurvey kepada 30 responden dari pasien keluarga pasien rawat inap di Rumah Umum Daerah X diantaranya :

Tabel 1. Hasil Prasurvey

No	Keluhan Konsumen
1	Toilet dan beberapa ruangan tidak dapat berfungsi dengan baik
2	Kurangnya fasilitas rawat inap
3	Tidak adanya petunjuk jalan pada setiap lorong rumah sakit
4	Petugas dalam penanganan pasien sangat lambat
5	Penyampaian informasi yang diberikan cenderung rumit
6	Kurangnya respon dalam memenuhi keluhan konsumen atau pasien
7	Petugas tidak melakukan pelayanan dengan baik terkait dengan keluhan konsumen

Sumber : Prasurvey

Berdasarkan data pada tabel 1 di indikasikan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah X dalam memberikan pelayanan kurang maksimal sehingga konsumen masih adanya keluhan atas jasa pelayanan yang diberikan. Pelayanan bermutu dan berkualitas bagi pelaksana tata kelola organisasi dapat tercapai secara paripurna harus memiliki syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu (Baan, 2020). Kepuasan merupakan salah satu tolok ukur kinerja yang di butuhkan untuk berkembangnya organisasi (Sulistyo and Gumilar, 2019)

Kepuasan pelanggan atau konsumen akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan gap. Terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu: Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan, Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa, Gap antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan, Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan, dan Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut (wilhelmina kosnan, 2019)

Memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas yang harus dilakukan kepada konsumen. Pengelola rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya setiap pasien atau konsumen. Layanan yang baik bagi konsumen dan sesuai dengan kebutuhan sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen (Putri, 2019). Belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan atas kinerja layanan Rumah Sakit Umum Daerah X menjadi sebuah urgensi dan alasan yang dilakukan dalam penelitian ini sehingga Rumah Sakit Umum Daerah X dapat memperbaiki layanan sehingga meminimalisir keluhan keluhan yang ditimbulkan atas layanan yang diberikan.

2. KERANGKA TEORI

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan ekspektasi pelanggan tentang tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau dapat diartikan seberapa jauh perbedaan harapan dengan kenyataan yang diberikan oleh pelayan atas layanan yang diberikan. Kualitas berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Putri, 2019). Kualitas layanan juga dapat didefinisikan sebagai kesan yang diterima oleh pelanggan baik hal-hal yang inferior maupun superior akan menjadikan pelanggan tetap memiliki tanggapan yang positif yang pada akhirnya menjadikan pelanggan loyal. Kualitas layanan bisa juga didefinisikan untuk mengukur seberapa baik layanan tersebut memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan secara konsisten. (Nafisa and Sukresna, 2018)

Servqual merupakan instrumen kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di Indonesia. *Servqual* itu sendiri terdiri dari 5 dimensi diantaranya (Purnama, 2022) :

1. Bukti fisik (*tangibles*)
Merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*)
Merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*)
Merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Empati (*empathy*)
Merupakan kemampuan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.2 Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan bisa terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan (Sektianingsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, 2019). Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Sumadi *et al.*, 2021). Kepuasan pelanggan keseluruhan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menjalankan fungsinya, mencakup pada keseluruhan layanan inti, keandalan, ketepatan, kemudahan dan atribut bernilai lainnya. Nilai kepuasan pelanggan keseluruhan dapat diukur dari evaluasi akhir mutu layanan (Reswari, 2021)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan mencakup perbedaan antara harapan dan pelayanan kesehatan yang dirasakan, yaitu dengan membandingkan harapan pasien akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien akan pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data

primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan masing masing pengukuran baik kepentingan dan kinerja. Berikut skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini :

Tabel 2. Skala Pengukuran

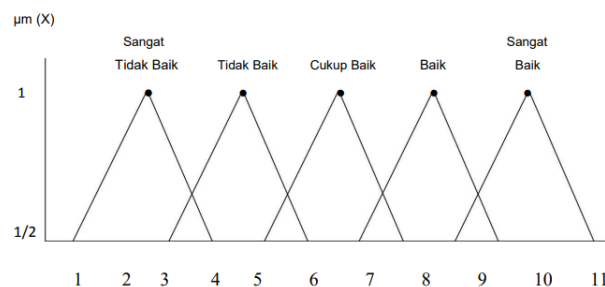
Kepentingan	Skor	Kinerja	Skor
Sangat Penting	5	Sangat Setuju	5
Penting	4	Setuju	4
Biasa	3	Netral	3
Tidak Penting	2	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju	1

Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah X. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan rumus *slovin*.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Fuzzy Servqual*. Analisis data dilakukan dengan tahap awal mengintegrasikan *servqual* dengan *fuzzy*, dimana penggunaan metode ini pada kemampuannya untuk bias menangkap dan subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data melalui kuesioner, mengingat adanya perbedaan penilaian seseorang terhadap suatu bahasa penelitian, selain itu juga kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan konsumen dalam perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik dengan tahapan perhitungan *fuzzy servqual* sebagai berikut (Sikumbang, 2017) :

1. Mengintegrasikan Fuzzy – Servqual

Penentuan fuzzy set dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner baik variabel persepsi maupun variabel ekspektasi. Tahapan penentuan dilakukan pada gambar berikut :



Gambar 1. Tahapan penentuan Fuzzy Set

Penentuan skor dilakukan dengan penentuan bobot (skor) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari perhitungan nilai fuzzyfikasi adalah sebagai berikut:

- Kategori 1 = Sangat Tidak Baik dengan skor 1,2,3,4 (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Setuju).
- Kategori 2 = Tidak Baik dengan skor 3,4,5,6 (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Tidak Penting / Tidak Setuju).
- Kategori 3 = Cukup Baik dengan skor 5,6,7,8 (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Biasa / Netral).
- Kategori 4 = Baik dengan skor 7,8,9,10 (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Penting / Setuju).
- Kategori 5 = Sangat Baik dengan skor 9,10,11,12 (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Sangat Penting / Sangat Setuju).

2. Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Kepentingan dan Kinerja

Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Persepsi dan Harapan Pelanggan digunakan untuk menghitung nilai fuzzyfikasi kuesioner persepsi pelanggan dengan menggunakan software Ms. Excel, dimana nilai fuzzyfikasi merupakan nilai rata-rata dari nilai c, a, b. Perhitungan nilai fuzzyfikasi data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Batas bawah (c)} &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Nilai tengah (a)} &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\ \text{Batas atas (b)} &= \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_k * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k} \end{aligned}$$

Keterangan:

b = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat Kepentingan dan Kinerja
 n = jumlah responden per tingkat Kepentingan dan Kinerja

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan defuzzyfikasi untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan Arithmetic Mean yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu A \cap B = (\mu Ax + \mu B [y])/2$$

selanjutnya setelah didapatkan nilai hasil perhitungan defuzzyfikasi variabel persepsi dan harapan kemudian dilakukan perangkungan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah kedua variabel tersebut.

3. Perhitungan nilai Servqual (gap) per kriteria persepsi dan harapan

Hasil perhitungan nilai *servqual (gap)* persepsi dan harapan dari selisih tingkat persepsi dan harapan dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya.

4. Perhitungan nilai Servqual (gap) per dimensi persepsi dan harapan

Hasil perhitungan nilai *Servqual (gap)* per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan.

5. Perhitungan nilai Servqual (gap) keseluruhan

Hasil perhitungan nilai *Servqual (gap)* secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan.

Nilai gap yang negatif menunjukan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol, dimana nilai kepentingan sama dengan kinerja, sehingga dapat dikatakan kepentingan sudah sesuai dengan kinerja yang mengindikasikan kriteria kualitas layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan apabila nilai yang diperoleh positif, berarti kepentingan melebihi kinerja. Semakin besar nilai negatif suatu gap, maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berikut deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden		
No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	46 orang
2	Wanita	54 orang
No	Usia	Jumlah
1	17 – 27 tahun	52 orang
2	28 – 38 tahun	27 orang
3	39 – 49 tahun	16 orang
4	> 50 tahun	5 orang
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA	55 orang
2	S1	40 orang
3	S2	5 orang
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Pelajar	1 orang
2	Mahasiswa	20 orang
3	Pns	14 orang
4	Wiraswata	46 orang
5	Lainnya	19 orang

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4. Uji Validitas	
Pernyataan	Simpulan
22 Pernyataan Kepentingan	Valid
22 Pernyataan Kinerja	Valid

Tabel 5. Uji Reliabilitas			
Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kepentingan	0,919	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Kinerja	0,879	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas penelitian ini didapatkan informasi bahwa seluruh item jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan hasil valid dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Perhitungan nilai *Servqual (gap)* keseluruhan

Hasil perhitungan nilai *Servqual (gap)* secara keseluruhan dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah X telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat Kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat

kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual (gap)* keseluruhan data penelitian ini:

Tabel 6. Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan					
No	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	Gap	Rank
1	<i>Tangibles</i>	8,47	8,92	-0,45	1
2	<i>Responsiveness</i>	8,21	8,43	-0,22	2
3	<i>Assurance</i>	8,56	8,63	-0,07	3
4	<i>Realibility</i>	8,87	8,82	0,05	4
5	<i>Emphaty</i>	8,32	7,89	0,44	5
	Jumlah	8,49	8,54	-0.05	

Berdasarkan tabel 4.18 hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu -0,05 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan sudah belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah X

4.4 Pembahasan

Rumah Sakit Umum Daerah X merupakan Rumah Sakit type – B milik pemerintah Provinsi Lampung. Sebagai rumah sakit yang menjadi milik pemerintah Provinsi Lampung, Rumah Sakit Umum Daerah X menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi yang ada di Provinsi Lampung. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah X masih mendapatkan keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Analisis data menggunakan metode Fuzzy, merupakan sebuah metode untuk mengetahui kualitas pelayanan. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Zadeh yang dikembangkan untuk menyelesaikan problem dimana deskripsi aktivitas, penelitian, dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti, dan tidak tepat. Dari hasil analisis perhitungan nilai *servqual gap* secara keseluruhan menunjukkan nilai gap negatif yaitu -0,05 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan (pasien) belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah X

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini dimana hasil pengukuran konsumen Rumah Sakit Daerah X dengan nilai Gap negatif sebesar -0.05. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah X belum memenuhi atau belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen. Atas dasar perhitungan tersebut, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah X meningkatkan pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, N. K. S. and Handayani, M. M. (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Candi Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 5(1), pp. 17–30. doi: 10.47329/jurnal_mbe.v5i1.322.
- Baan, R. R. S. (2020) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar', *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), pp. 45–52. doi: 10.24967/ekombis.v5i1.591.
- Nafisa, Ji. and Sukresna, I. (2018) 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)', *Diponegoro Journal of Management*, 7(3), pp. 1–27.
- Nugraha, M. and Sumadi, S. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), p. 97. doi: 10.36982/jiegm.v11i2.1190.
- Purnama, S. (2022) 'The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), pp. 53–59. Available at: <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Putri, D. I. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasien pada Rumah Sakit Fatma Medika Kabupaten Gresik', *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 6(2), pp. 63–70. doi: 10.21107/jsmb.v6i2.6683.
- Reswari, R. A. (2021) 'Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat', *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 9(2), pp. 118–132.

- doi: 10.26418/ejme.v9i2.45547.
- Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, S. S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)', *Journal Business Studies*, 04(1), pp. 174–175.
- Sikumbang, E. D. (2017) 'Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual', *jurnal Teknik Komputer amik bsi*, III(1), pp. 37–43.
- Sulistyo, A. and Gumilar, A. (2019) 'Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang', *JMB : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2). doi: 10.31000/jmb.v8i2.1604.
- Sumadi *et al.* (2021) 'Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), pp. 1774–1784. Available at: <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- wilhelmina kosnan (2019) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE Wilhelmina Kosnan 1 * 1', *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.
-