



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA 2022**

Hodiri Adi Putra^{1*}, Yusuf Agung Setiawan²
hodryadiputra@gmail.com¹, yusuf@gmail.com²

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat Stikes Surya Global Yogyakarta

²Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

***corresponden author**

Keywords

*Service Quality,
Satisfaction,
Hospital*

Abstract

Patient satisfaction is a guideline that must be implemented, with satisfaction the existence of the hospital can be maintained. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction. The method used is quantitative with the technique of distributing questionnaires to a research sample of 32 patients. The analysis used is descriptive analysis of multiple linear regression, R^2 test, F test statistic and T test statistic. The results show that the overall dimensions of service quality have a significant positive influence on patient satisfaction, which means the better the quality of service that consist of physical evidence Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy provided by the hospital will be able to increase patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Saat ini perhatian terhadap Total Quality Management (TQM) telah menjadi fenomena global, organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit di seluruh dunia menaruh minat khusus terhadapnya (Al-Shdaifat, 2015). Penerapan TQM sangat penting untuk menjamin efektivitas manajerial (Al-Ali, 2014). Secara umum, menerapkan filosofi TQM mengarah pada peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan kepuasan pasien (konsumen) yang dianggap sebagai salah satu alat utama untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan di institusi kesehatan (Nguyen & Nagase, 2019).

Peningkatan kualitas layanan yang dirasakan meningkatkan pemenuhan pasien. Sudah menjadi keharusan bagi institusi kesehatan masyarakat untuk berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasiennya dengan memahami elemen-elemen yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggannya (Agyapong & Kwateng, 2018). Mengukur kualitas layanan kesehatan dari sudut pandang pasien merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kinerja sektor penting ini karena pasien memberikan informasi (umpan balik) yang benar yang benar-benar mencerminkan kinerja institusi kesehatan.



Rumah sakit harus memiliki fasilitas yang lengkap, standar mutu pelayanan yang tinggi, dan suasana yang nyaman. Saat ini rumah sakit umum menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang harus diterapkan untuk kepuasan pasien, kepercayaan, dan dapat berdampak pada loyalitas mereka. Konsumen akan kembali menggunakan pelayanan rumah sakit jika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya konsumen yang tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik akan merasa tidak puas dan mungkin akan beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lainnya. (Lestariningsih, 2018)

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan puas setelah mendapatkan pelayanan sebagai hasil perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan. Beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu mendapatkan pengalaman yang baik, pelayanan yang memuaskan, pelayanan yang diterima sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, dan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015) bahwa Kepuasan pelanggan atau pasien yaitu suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dengan produk yang diberikan sesuai harapan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit bahagia makassar menunjukkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Roy Rocky Suprpto Baan, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang ditulis oleh (Wilhelmina Kosnan, 2019) bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke.

Hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada pasien rawat inap yang berada di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra menunjukkan bahwa kurang optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap sehingga akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berdampak pada jumlah pengunjung akan mengalami penurunan. Hal inilah yang menjadi alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum rajawali citra 2022.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana Rumah Sakit Umum Rajawali Citra memberikan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien rawat inap. Karena kinerja instansi kesehatan yang baik akan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik pula.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

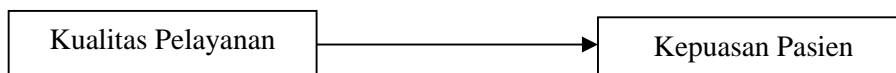
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sejumlah fitur dan karakteristik produk atau layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithmal (1988) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 1) tangible, dimana dimensi ini terbagi menjadi : fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil, 2) keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan kinerja layanan yang dijanjikan, 3) daya tanggap berarti kesediaan untuk memberikan pelayanan, 4) jaminan yaitu pengetahuan dan kejujuran pegawai yang akan menumbuhkan kepercayaan dan 5) empati berarti kepedulian, perhatian individu, dan perusahaan kepada konsumen.

Lupiyoadi (2001) mengemukakan pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik seperti yang diharapkan. Arsanam et al. (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menambah kepuasan pasien. Azizan & Mohammed (2013) menyatakan bahwa varian kualitas layanan cocok dengan model kepuasan pelanggan.



Berdasarkan uraian diatas maka model pengembangan hipotesis penelitian dapat dibuat sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan prediksi kausal untuk menguji antara variabel bebas variabel terikat. Data dikumpulkan, ditabulasi, dan dianalisis untuk menguji hipotesis. Populasi yang digunakan adalah pasien yang pernah mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra sebagai pasien rawat inap. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 32 orang.

Data kuantitatif yang diperoleh dari responden diolah dengan menggunakan statistik SPSS versi 21. Data dikumpulkan dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan. Data sekunder diperoleh dari rumah sakit (lembaga penelitian, humas, dan rekam medis). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dari semua indikator yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian dengan nilai rtabel. Seluruh indikator penelitian di katakana valid apabila nilai rhitung > rtabel. Sedangkan untuk uji reliabilitas diukur dengan menggunakan nilai Cronbach alpha > 60. Kemudian uji kelayakan model (Uji statistik F) digunakan untuk melihat secara simultan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%, jika nilai signifikan F < 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

Uji koefisien determinasi (R^2) mengukur kekuatan model dalam menggambarkan variable bebas. Nilai R^2 adalah antara nol dan satu. Pada penelitian ini *level of confident* yang digunakan sebesar 95% atau (tingkat kesalahan 5%), metode analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 21. Untuk pengujian hipotesis pada penelitian ini dengan menggunakan uji statistik t. penilaian uji statistic adalah bila signifikansi > 0.05 maka kepuasan pasien yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya hipotesis di terima (H_a). Namun bila signifikansi < 0,05 maka kepuasan pasien yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya hipotesis di tolak (H_o).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, pada tabel 1 menunjukkan karakteristik responden penelitian di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra berdasarkan jenis kelamin, umur, Pendidikan, pekerjaan dan penggunaan Pel Kes. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas respondennya adalah perempuan yaitu sebanyak 18 responden, dengan persentase sebesar

56,25%. Kemudian karakteristik responden berdasarkan umur, mayoritas responden berusia di atas 51 tahun yaitu 11 responden dengan persentase 34,375%. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar adalah lulusan SMP sebanyak 12 orang dengan persentase 37,5%,. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa Sebagian besar adalah sebagai wiraswasta dengan persentase 40,6%. Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan responden dalam penggunaan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum rajawali citra, paling banyak lebih dari 5x kunjungan sebanyak 13 orang dengan persentase 40,625 %.

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase%
1.	Jenis Kelamin		
	• Laki-Laki	14	43,75%
	• Perempuan	18	56,25%
	Jumlah	32	100%
2.	Umur		
	• 20 – 30	4	12,5%
	• 31 – 40	8	25%
	• 41 – 50	9	28,125%
	• 51 – 60	11	34,375%
	Jumlah	32	100%
3.	Pendidikan		
	• SD	7	21,9%
	• SMP	12	37,5%
	• SMA	8	25%
	• PT	5	15,6%
	Jumlah	32	100%
4.	Pekerjaan		
	• Petani	4	12,5%
	• Pedagang	12	37,5%
	• Wiraswasta	13	40,6%
	• Guru	3	9,4%
	Jumlah	32	100%
5.	Penggunaan Pel Kes		
	• 2 x	9	28,125%
	• 3 x	4	12,5 %
	• 5 x	6	18,75 %
	• >5 x	13	40,625 %
	Jumlah	32	100%

Sumber: Data diolah (2022)

Pada penelitian ini, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel lebih besar daripada nilai rtabel yaitu sebesar 0,349 (valid), dan hasil uji validitas untuk variabel independent dan varibel dependen adalah di atas 0,60 (reliable). Kemudian hasil uji statistik F pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 4.821 yang berarti F hitung (4.821) lebih besar daripada F tabel (4.15) atau $(4.821 > 4.15)$ dan nilai signifikansi $(0.036 < 0.05)$ maka keputusannya berarti variabel independen kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.



Tabel 2
Hasil Uji Statistik F

Model	F	Sig
Regression	4.821	0.036 ^b

Sumber: Data diolah (2022)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *R square* variabel independen terhadap kepuasan pasien sebesar 0.411 artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 41,1% dan sisanya yaitu sebesar 58.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

Tabel 3
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.641	0.411	0.401

Sumber: Data diolah (2022)

Tabel 4
Uji Statistik T

Variabel	T Hitung	T Tabel	Sig	Keterangan
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	2.196	1.693	0.036	Signifikan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2.083	1.693	0.009	Signifikan
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2.116	1.693	0.042	Signifikan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1.952	1.693	0.029	Signifikan
Empati (<i>Empathy</i>)	2.024	1.693	0.027	Signifikan

Sumber : Data diolah (2022)

Pada tabel 4 menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Dimensi *tangible* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung untuk variabel *tangible* 2.196 dengan nilai signifikansi 0.036, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1.693 ($2.196 > 1.693$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.036 < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* diterima.
- 2) Dimensi *reliability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung untuk dimensi *reliability* 2.083 dengan nilai signifikansi 0,009, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1.693 ($2.083 > 1.693$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.009 < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* diterima.
- 3) Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung untuk dimensi *responsiveness* 2.116 dengan nilai signifikansi 0.042, karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1.693 ($2.116 > 1.693$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.042 < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* diterima.



- 4) Dimensi *assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai *t* hitung untuk dimensi *assurance* 1.952 dengan nilai signifikansi 0.029, karena nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel 1.693 ($1.952 > 1.693$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.029 < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* diterima.
- 5) Dimensi *empathy* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai *t* hitung untuk dimensi *empathy* 2.024 dengan nilai signifikansi 0.027, karena nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel 1.693 ($2.024 > 1.693$) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ($0.027 < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* diterima.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap kebutuhan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ali (2016) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Begitu juga dengan temuan Ali (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Dan juga didukung dengan Rehman (2018) dalam instansi pelayanan kesehatan di Pakistan yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di distrik Sargodha, Pakistan.

Dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, yang harus dilakukan manajemen adalah bagaimana menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman, ketepatan waktu pemeriksaan/konsul oleh dokter, petugas melayani dengan sopan, petugas juga bersedia memberikan bantuan kepada pasien, serta sabar dalam memberikan pelayanan.

Pasien menilai kepuasan terhadap pelayanan yang diterima dengan mengacu pada beberapa faktor, antara lain kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan uraian jawaban responden diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi. Kualitas layanan dievaluasi dengan lima dimensi: penerimaan, layanan keseluruhan, layanan medis, proses pemulangan, dan tanggung jawab sosial. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi kembali alur pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) agar pelayanan mulai dari proses masuk hingga proses keluar dapat berjalan efektif. Kualitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan *softskill* dan sikap petugas kesehatan pemberi layanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan penting yang diperhatikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa puas, dan hal ini juga akan mempengaruhi perilaku pasien dimasa yang akan datang apakah akan mengulang permintaan (*repurchase*) untuk berobat di masa yang akan datang. Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan pasien. Semakin baik kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan persyaratan pasien, semakin sehat kualitas layanan dan, oleh karena itu, semakin banyak kepuasan dan loyalitas pasien (Maqsood et al., 2017)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (*satisfaction*). Semakin tinggi tingkat fasilitas (*facility*), maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Adhikary (2018) tentang penelitian fasilitas kesehatan yang menyatakan bahwa fasilitas

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Bangladesh. Menurut Kumar (2016) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pemerintah Haryana.

Instansi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui fasilitas maka yang harus dilakukan manajemen adalah bagaimana ruang konsultasi dokter ditata dengan baik agar pasien nyaman, fasilitas rumah sakit tertata rapi dan tempat parkir Rumah Sakit cukup luas dan nyaman.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit umum rajawali citra 2022 dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan mulai dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Adapun keterbatasan dalam penelitian yaitu sampel yang digunakan hanya 32 pasien rawat inap. Penelitian selanjutnya diharapkan menambah jumlah sample sehingga diperoleh hasil yang lebih akurat serta menambah variabel lainnya seperti loyalitas, marketing dll sehingga dapat memperluas hasil penelitian.

REFERENSI

- Adhikary, G., Shawon, M. S. R., Ali, M. W., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., & Gakidou, E. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PloS one*, 13(5), e0196643.
- Agyapong, A., Afi, J. D., & Kwateng, K. O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioral intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 11(4), 276-288.
- Al-Ali, A. M. (2014). Developing a total quality management framework for healthcare organizations. In *Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. Bali, Indonesia.
- Ali, H., Hadibrata, B., & Buchori, C. D. (2016). One Stop Services: Quality of Service and Accessibility to the Investor Loyalty: The Investment Coordinating Board. *International Journal of Business and Commerce*.
- Ali, H., Limakrisna, N., & Djamalluddin, S. (2016). Model of customer satisfaction: the empirical study at BRI in Jambi. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 707-719.
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management, 15th*. New Jersey: Person Prentice.
- Kumar, J. (2016). Patient Satisfaction in Out Patient Departments (OPDs): An Investigative Study in Government Hospitals of Haryana. *AAYAM: AKGIM Journal of Management*, 6(2), 8.
- Lestariningsih T, Hadiyati E, Astuti R. (2018) Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM) Volume 3 Issue 2 February 2018, P.P.01-12 ISSN: 2456-4559*.
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). Effects of Hospital Service quality on Patients Satisfaction and Behavioral intention of



- Doctors and Nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6B),556-567. DOI: 10.21276/sjmmps.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 101–119.
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277-285.
- Peraturan Pemerintah nomor 47. (2016) *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *J Hosp Med Manage*, 4(1), 1-8.
- Roy Rocky Suprpto Baan (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*. Volume 5, Nomor 01, Juni 2020.
- Santoso, Samiaji. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. *Skripsi*. Semarang: UNDIP.
- Sinaga R V (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Volume 22 Nomor 1, Maret 2022. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*. p-ISSN : 1412-0593. e-ISSN : 2685-7294.
- Wilhelmina Kosnan (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba)* Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019