

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP RSUD SUMEDANG)**

Rini Susilowati¹, Mira Veranita²

¹²Program Studi Komputerisasi Akuntansi

¹²Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

E-mail : [1rinisusilopp@gmail.com](mailto:rinisusilopp@gmail.com) [2mirave2198@gmail.com](mailto:mirave2198@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at RSUD Sumedang. The author uses a case study method with a quantitative descriptive approach through a questionnaire distributed to 50 respondents.

The results showed that the services at RSUD Sumedang were good and according to the expectations of the patients, namely by simultaneously providing good services in various sectors.

Patient satisfaction reaches 80% of the expectations they want, this shows that patients are satisfied with the quality of service at RSUD Sumedang.

The spearman rank correlation calculation shows a strong correlation, namely 0.629 between indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy with patient satisfaction.

Patient satisfaction is influenced by the quality of service by 39.5% and the rest is influenced by other factors that the authors did not examine.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

ABSTRAK (font time new roman, 1 space)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sumedang. Penulis menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuesioner yang disebarkan kepada 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Sumedang sudah baik dan sesuai dengan harapan pasien yaitu dengan secara simultan memberikan pelayanan yang baik di berbagai sektor.

Kepuasan pasien mencapai 80% dari harapan yang diinginkan, hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Sumedang.

Perhitungan korelasi spearman rank menunjukkan korelasi yang kuat yaitu 0,629 antara indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 39,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Tuntutan publik dan tingginya kualitas kesehatan meningkat seiring dengan meningkatnya taraf hidup. Taraf pendidikan yang semakin meningkat, keadaan sosial ekonomi masyarakat yang semakin baik juga pesatnya perkembangan teknologi kedokteran mengakibatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan juga semakin meningkat. Pentingnya kesadaran akan kualitas kesehatan pada akhirnya juga membuat masyarakat menuntut peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit diharapkan selalu meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat dengan pelayanan yang lebih baik. Rumah Sakit saat ini tidak hanya menjaankan usaha-usaha pelayanan kesehatan penyembuhan dan pemulihan saja, namun juga mencakup pelayanan peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pencegahan penyakit (*preventive*) sehingga kualitas hidup masyarakat juga semakin meningkat. Masyarakat menuntut Rumah Sakit bisa siap, cepat, nyaman dan tanggap terhadap melayani berbagai keluhan-keluhan pasiennya. **(Indriani, Larasati, and Lestari 2015)** Kompetisi yang begitu ketat antara rumah sakit milik pemerintah dan bermunculannya rumah sakit swasta kini mendorong rumah sakit menjadi industri di bidang pelayanan kesehatan, tentu saja dengan manajemen yang semakin baik dan bersaing memikat hati masyarakat untuk menggunakan jasa pelayanannya **(Pujilestari, Pasinringi, and Sangkala 2018)**

Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang (RSUD Sumedang) merupakan salah satu organisasi publik milik Pemerintah Kabupaten Sumedang yang terletak di jantung Kota Sumedang yang didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan berupaya meningkatkan mutu kesehatan masyarakat Sumedang dan sekitarnya, dengan tetap mengacu pada

kode etik profesi dan medis. Hadirnya rumah sakit dan klinik-klinik swasta yang baru memunculkan kompetisi yang memaksa RSUD Sumedang untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan pasien dengan selalu mengutamakan pemenuhan harapan pasien melalui penyediaan fasilitas pelayanan dan kemandirian sehingga kepuasan pasien dapat terwujud. **(Pusporini 2014)**. Meningkatkan sekaligus menjaga kualitas pelayanan tentu bukan satu hal yang ringan, terutama bagi sebuah rumah sakit yang dalam kegiatannya menyangkut nyawa dan kualitas hidup pasiennya. **(Indrayani and Welia 2018)(Prayitno, Sumarto, and Darsono 2021)**. Jika sebuah lembaga ingin hidup dan berkembang, tuntutan untuk selalu mengedepankan gerakan revolusi mutu dengan pendekatan-pendekatan manajemen mutu terpadu harus selalu menjadi perhatian, dan jangan diabaikan. **(Ansyori 2019)**

Saat ini, Rumah Sakit tidak melulu sebagai lembaga sosial namun harus dikelola dengan manajemen bisnis yang baik, unggul dalam inovasi, mampu merespon kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki berbagai karakteristik. Pelayanan yang baik dan memuaskan dari seluruh Pegawai Rumah Sakit baik melalui pelayanan medis maupun non medis akan membangun kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan pasien yang merasa tidak puas mengajukan *complain* pada pihak rumah sakit **(Hasanah, Nuringwahyu, and Zunaida 2020)**. Bila *complain* tidak segera diatasi dan diselesaikan, akan berakibat kepuasan pasien juga menurun sehingga persepsi masyarakat terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit juga menurun. Dengan maraknya perkembangan Sosial media, saat ini masyarakat bisa dengan

mudah menyampaikan complain dan keluhan akan buruknya pelayanan di rumah sakit. Keluhan pasien mengenai pelayanan yang kurang memuaskan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung maupun di beberapa media sosial mengindikasikan bahwa ada beberapa poin pelayanan yang dirasakan masih perlu dibenahi oleh RSUD Sumedang, meskipun sudah dibangun dengan ruang, perlengkapan dan fasilitas yang cukup memadai.

KAJIAN ILMIAH

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008), dalam (Meutia Dewi 2016) adalah ukuran seberapa unggul kemampuan layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Jadi bisa diartikan, jika sebuah perusahaan tertentu bisa menyediakan produk ataupun jasa/pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya, bebas cacat dan sesuai dengan standar maka hal tersebut dinyatakan berkualitas.

Lebih lanjut, Tjiptono (2008) masih dari (Meutia Dewi 2016) menyebutkan lima dimensi dalam pelayanan, yang terdiri dari: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*)

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua hal menurut (Pusporini 2014) (Veranita and Maolani 2018) yaitu *expected service* dan *perceived service*. Persepsi pelanggan akan menentukan suatu layanan baik atau buruk, bukan persepsi perusahaan sebagai penyedia layanan, sehingga bila Rumah Sakit ingin mengetahui kualitas pelayanannya, observasi harus dilakukan kepada pengguna layanan atau pelanggan, dalam hal ini pasien dan masyarakat.

Kotler dan Keller (2007) menggambarkan kepuasan sebagai level perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia

rasakan dengan harapannya, Dalam hal pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien dirasakan bila pasien mengalami satu tindakan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

METODOLOGI

1) Lokasi penelitian di RSUD Sumedang, pada kurun bulan Oktober–Desember 2019. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan Variabel Bebas (Variabel X) kualitas pelayanan dan Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pasien.

2) Operasional Variabel :

Variabel X (Kualitas Pelayanan):

- *Tangibles* (lokasi rumah sakit, tata letak rumah sakit, interior ruang perawatan dan rumah sakit, kebersihan ruang perawatan dan rumah sakit)
- *Reliability* (Kemampuan atas pelayanan kepada pasien, kehandalan dalam pelayanan kepada pasien)
- *Responsiveness* (Kesigapan para pegawai RS, pelayanan para pegawai RS, kejelasan penjelasan kepada pasien, Keramahtamahan dan sopan santun)
- *Assurance* (keamanan, keterampilan, kegiatan pegawai)
- *Emphaty* (Sikap para pegawai RS, informasi yang diberikan kepada pasien)

Variabel Y (Kepuasan pasien): Kesesuaian atau gap antara harapan dan kenyataan dilihat dari lima dimensi

- Tingkat kesesuaian yang dirasakan pasien terhadap fasilitas fisik (*tangibles*)

- Tingkat kesesuaian yang dirasakan pasien oleh pelanggan atas *reliability*
- Tingkat kesesuaian pelanggan terhadap *responsiveness* yang diberikan terhadap kebutuhan pasien
- Tingkat kesesuaian pasien terhadap *assurance* yang dirasakan
- Tingkat kesesuaian pasien terhadap *emphaty* yang dirasakan

3) Rancangan Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penulis terlebih dahulu menentukan :

Ho dan Hi

Hipotesis:

Ho = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Hi = Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

a. Taraf signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ dengan $df = N-2$

b. t_{hitung} , dimana untuk mendapatkan t_{hitung} menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Setelah diketahui t_{hitung} dan t_{tabel} , untuk menentukan Ho ditolak atau diterima, akan dibandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} , dimana jika :

$t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak Hi diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima Hi ditolak

4) Jenis Data terdiri dari Data Primer, didapat langsung dari sumber data utama yaitu melalui interview, observasi dan penyebaran angket, dan Data Sekunder dari dokumen, laporan-laporan dan sumber

kepustakaan yang dapat menunjang atau ada kaitannya dengan masalah penelitian.

5) Sumber data melalui *Library* dan *field research*, untuk mendapatkan data-data secara langsung yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti

Populasi dan Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran karena ketidakpastian yang masih ditolerir (5%-10%).

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil : 50 orang responden.

6) Teknik Pengolahan dan Pengujian Data

Data didapatkan dari hasil pengolahan kuesioner yang disebarkan kepada responden, yang sebelumnya melalui prosedur *editing*, *coding*, tabulasi, analisa data dan generalisasi.

7) Teknik Pengujian Data melalui :

a) Uji Validitas untuk mengukur ketepatan yang mengindikasikan sejauh manakah alat pengukuran dapat mengukur fenomena yang ingin diukur.

b) Uji Reliabilitas S dilakukan secara internal dengan membelah item-item instrumen (*split half*) menjadi dua kelompok (ganjil dan genap), dijumlahkan, dicari korelasinya, dan kemudian dianalisis dengan rumus koefisien korelasi *rank spearman*, menggunakan program statistika SPSS versi 15.

8) Teknis Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *rank spearman* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n^3 - n}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi *Rank Spearman*

Spearman

n = Jumlah pasangan observasi antara variabel X dan Y

di = Perbedaan rangking

1 = Konstanta

6 = Konstanta

Metode penelitian yang dipergunakan oleh penyusun adalah metode analisis deskriptif.

Setelah didapat nilai korelasi rank spearman, maka selanjutnya mencari nilai t hitung (t_0) dan t tabel ($t_{(1-\alpha)}(dk)$), untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah dirumuskan dapat diterima atau ditolak, dengan rumus T hitung. T tabel dilihat dengan menggunakan tabel distribusi t dengan derajat alpha sebesar 0.1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 adalah hasil pengolahan data mengenai pendapat responden mengenai kualitas pelayanan di RSUD Sumedang.

Tabel 1.
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan

TANGIBLES	Sangat Mudah Dijangkau	Mudah Dijangkau	Sulit Dijangkau
Letak dan Lokasi RS	16%	46%	22%
Pengaturan Barang dan Perlengkapan Pelayanan Administrasi maupun Medis	Sangat Menarik 38%	Menarik 44%	Kurang Menarik 18%
Komposisi Ruang, Hiasan, Penerangan dan Display	Sangat bagus 34%	Bagus 42%	Kurang Bagus 24%

Kebersihan Rumah Sakit	Sangat Bersih 24%	Bersih 60%	Kurang Bersih 26%
RELIABILITY			
Kemampuan Pegawai dalam memberikan Pelayanan	RS Sangat Mampu 40%	Mampu 38%	Kurang Mampu 22%
Keamanan Pelayanan	Sangat Aman 32%	Cukup Aman 44%	Kurang Aman 24%
Kehandalan dalam Melayani Pasien	Sangat Handal 32%	Handal 50%	Kurang Handal 18%
RESPONSIVENE SS			
Kesigapan Pegawai	Sangat Sigap 40%	Sigap 46%	Kurang Sigap 14%
Menghadapi keluhan pasien	Sangat Respon 38%	Cukup Respon 46%	Kurang Respon 16%
Kemudahan Pegawai Saat dihubungi	Sangat Mudah 42%	Mudah 42%	Agak Susah 16%
ASSURANCE			
Keramahan dan Kesopanan Pegawai RS	Sangat Ramah 34%	Ramah 50%	Kurang Ramah 16%
Keterampilan Pegawai RS	Sangat Terampil 28%	Terampil 44%	Kurang Terampil 28%
Pelaksanaan Tugas Pegawai RS	Sangat Baik 26%	Baik 50%	Kurang Baik 24%
EMPATHY			
Perhatian Pegawai terhadap pasien	Sangat Penuh Perhatian 22%	Penuh Perhatian 58%	Kurang Perhatian 20%
Kejelasan dalam memberikan Informasi	Sangat Jelas 30%	Jelas 54%	Kurang Jelas 16%

Tabel di atas menunjukkan pasien cukup puas terhadap pelayanan dalam indikator *Tangible*, antara lain, 62% dari responden menyatakan bahwa lokasi Rumah Sakit mudah dijangkau, hal ini berarti masyarakat Sumedang bisa dengan mudah mendatangi Rumah Sakit karena jarak lokasinya yang tidak terlalu jauh dan fasilitas kendaraan umum/pribadi yang mudah menjangkau.

Hasil penelitian juga menunjukkan sebanyak 82% responden menyatakan bahwa pengaturan barang dan

perlengkapan pelayanan administrasi maupun medis, ditata dengan menarik, begitu pula terkait dengan komposisi ruangan, hiasan, penerangan dan berbagai informasi yang di display untuk diketahui oleh pasien dan keluarga pasien. Selain itu, 84% responden menyatakan bahwa ruangan terjaga kebersihan dan kelengkapan peralatannya.

Indikator *tangible* sangat penting dalam ukuran pelayanan, karena suatu bentuk jasa dan pelayanan tidak dapat dilihat, dicium dan diraba oleh pancaindera.

Indikator bukti fisik (*tangibles*) dinilai oleh pasien melalui indera penglihatan. Karena itu bukti fisik (*tangibles*) akan mempengaruhi persepsi konsumen dan menjadi hal yang cukup mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarganya.

Pertanyaan yang terkait dengan Indikator *Reliability*, memperoleh jawaban dari 78% responden bahwa pegawai Rumah Sakit memiliki kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan dan juga 66% merasakan keamanan ketika menerima pelayanan di RSUD Sumedang.

Pertanyaan yang terkait dengan *Responsiveness* juga mendapat feedback yang baik dari responden. 86% menganggap pegawai Rumah Sakit sigap dalam melayani dan membantu pasien sejak datang hingga berakhirnya masa perawatan. 84% menyatakan bahwa pegawai Rumah Sakit sangat *responsive* dan 84% menyatakan bahwa pegawai mudah ditemui dan dimintakan bantuan.

Terkait dengan *Assurance*, 84% memberikan jawaban bahwa para petugas dan pegawai Rumah Sakit sopan dan sangat ramah, 72% menyatakan mereka cukup terampil dan mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Pertanyaan mengenai indikator *Empathy*, 80% menyatakan bahwa petugas dan pegawai Rumah Sakit memberikan perhatian yang tinggi kepada pasien dan

84% responden merasa terbantu karena pasien memperoleh kejelasan informasi. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan di RSUD Sumedang adalah TINGGI, dengan nilai presentasi 81.8%

Berikut adalah hasil pengolahan data mengenai pendapat responden mengenai Kepuasan Pasien RSUD Sumedang

Tabel 2
Pendapat Responden Tentang
Kepuasan Pasien

	RS	R	C	P	PS
Kepuasan Mengenai Letak dan Lokasi RS	0	0	13	21	16
Prosentase	0	0	26%	42%	32%
Kepuasan mengenai Pengaturan Barang dan Perlengkapan Pelayanan Administrasi Maupun Medis	0	0	12	19	19
Prosentase	0	0	24%	38%	38%
Kepuasan mengenai Komposisi Ruang, Hiasan, Penerangan dan Display	0	0	12	18	20
Prosentase	0	0	24%	36%	40%
Kepuasan mengenai Kebersihan Rumah Sakit	0	0	8	24	18
Prosentase	0	0	16%	48%	36%
Kemampuan Pegawai RS dalam memberikan Pelayanan	0	0	15	31	4
Prosentase	0	0	30%	62%	8%
Keamanan Pelayanan	0	0	15	27	8

Prosentase	0	0	30%	54%	16%
Kehandalan dalam Melayani Pasien	0	0	17	22	11
Prosentase	0	0	34%	44%	22%
Kesigapan Pegawai	0	0	17	24	9
Prosentase	0	0	34%	48%	18%
Menghadapi keluhan pasien	0	0	16	25	9
Prosentase	0	0	32%	50%	18%
Kemudahan Pegawai Saat dihubungi	0	0	10	16	24
Prosentase	0	0	20%	52%	28%
Keramahan dan Kesopanan Pegawai RS	0	0	8	25	17
Prosentase	0	0	16%	50%	34%
Keterampilan Pegawai RS	0	0	13	23	14
Prosentase	0	0	26%	46%	28%
Pelaksanaan Tugas Pegawai RS	0	0	7	27	16
Prosentase	0	0	14%	54%	32%
Perhatian Pegawai terhadap pasien	0	0	11	27	12
Prosentase	0	0	22%	54%	24%
Kejelasan dalam memberikan Informasi	0	0	9	21	20
Prosentase	0	0	18%	42%	40%

Keterangan : RS= Rendah Sekali, R=Rendah, C=Cukup, P=Puas, PS=Puas Sekali

Dari tabel hasil pengolahan jawaban responden di atas nampak bahwa Pasien RSUD Sumedang, sebanyak 24% menyatakan Cukup Puas, 48% menyatakan Puas dan 28% menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Uji Validitas dengan Program Statistika Versi 15, dan diperoleh hasil bahwa alat penelitian dinyatakan valid.

untuk menguji hipotesis dan mencari besarnya hubungan atau korelasi antara variabel X dengan Variabel Y atau kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Sumedang digunakan korelasi Rank Spearman sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n^3 - n}$$

$$r_s = 1 - \frac{6(7729.5)}{50^3 - 50}$$

$$r_s = 1 - \frac{46377}{124950}$$

$$r_s = 1 - 0.371$$

$$r_s = 0.629$$

Dari perhitungan Rank Spearman diatas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif sebesar 0.629 antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, termasuk pada kategori : Hubungan Kuat. Jadi terdapat terdapat hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di RSUD Sumedang. Untuk mengetahui signifikansi antara Variabel X dan Variabel Y digunakan uji t, sebagai berikut;

$$t_{hitung} = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}}$$

$$t_{hitung} = 0.629 \sqrt{\frac{50-2}{1-0.629^2}}$$

$$t_{hitung} = 0.629 \sqrt{\frac{48}{0.395}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.629(6.9282)}{0.628}$$

$$t_{hitung} = 6.939$$

Dan uji t_{tabel} adalah sebagai berikut

$$t_{tabel} = (1 - \alpha)(dk)$$

$$t_{tabel} = (1 - 0.05)(48)$$

$$t_{tabel} = (0.95)(48)$$

$$t_{tabel} = 1.678$$

Dari hasil analisis Rank Spearman diperoleh koefisien korelasi 0.629 artinya terdapat korelasi positif kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil uji signifikansi pada $\alpha = 5\%$ atau 0.05 dan ternyata t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $6.939 > 1.678$, ini berarti hipotesis alternative (H_a) diterima atau H_0 ditolak. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variable X dengan variable Y digunakan rumus koefisien determinasi, yaitu:

$$Kd = rs^2 \times 100\% \quad Kd = 0.629^2 \times 100\% \quad Kd = 0.629^2 \times 100\% \quad Kd = 0.395 \times 100\% \quad Kd = 39.5\%$$

Dari hasil koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 39.5% dan sisanya 60.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN

1. Rumah Sakit Umum daerah Sumedang telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, berdasarkan hasil pengolahan kuesioner didapat bahwa hasil oleh kuesioner menunjukkan responden menunjukkan kepuasan sebanyak 81.8% . Kualitas pelayanan yang telah diberikan RSUD Sumedang mampu memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan cara simultan secara bersama – sama memberikan pelayanan yang baik di berbagai sektor.
2. Dari analisis data tentang kepuasan pasien didapat bahwa kepuasan pasien

sudah mencapai 80% dari harapan yang mereka inginkan, artinya pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sumedang.

3. Analisa dengan rumus korelasi rank spearman, menghasilkan nilai 0,629 yang menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Setelah dicari koefisien determinasinya (Kd), didapat hasil 39.5% artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 39%, dan sisanya sebesar 60.5% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Ansyori, Anis. (2019). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Panti Nirmala Malang.” *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti* 7(2): 55.
- Hasanah, Nur, Sri Nuringwahyu, and Daris Zunaida. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika).” *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)* 9(2): 185–91.
- Indrayani, Tri Irfah, and Welia. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam (Rsi) Siti Rahmah.” *Menara Ekonomi* 4(2): 96–103.
- Indriani, Ela, Endang Larasati, and Hesti Lestari. (2015). “Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 4(3): 1689–99.
- Meutia Dewi. (2016). “Pengaruh Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam* 5(2): 535–44.
- Prayitno, Rasyid Shofyan, Laksono Sumarto, and Darsono. (2021). “Jurnal Widya Ganecwara.” *Jurnal Widya Ganecwara* 11(1).
- Pujilestari, Agustina, Syahrir A Pasinringi, and Sangkala. 2018. “Competitiveness Aspect At Faisal Islamic Hospital 2017.” *Jkmm* 1(2): 164–70.
- Pusporini, Hariyanto Ridwan. (2014). “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih.” *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers (SCA-4)* 4(1): 299–311.
<http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/view/685>.
- Veranita, Mira, and Dedeng Yusuf Maolani. (2018). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISPO)* 8(2): 277–90.

Buku

- A, Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60
- Hartono, Bambang. (2010). *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Caps
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.