

---

---

# STUDI MENGENAI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RSUD K.R.M.T WONGSONEGORO

Ferrel Briliyant Ursula  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
ferrel.117221046@stu.untar.ac.id

Mohammad Agung Saryatmo  
Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara  
mohammads@ft.untar.ac.id (*corresponding author*)

*Masuk: 07-12-2023, revisi: 03-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024*

---

**Abstract:** This study aims to analyze the influence of the variables of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility on patient satisfaction at RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. This research is descriptive with a cross-sectional approach, using a total of 180 patients at RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. In this study, data analysis was conducted using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Based on the research findings, it was found that each dimension of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility have a positive and significant impact on patient satisfaction at RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. This implies that the hospital must maintain a good quality based on the dimensions of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility as the quality that it provides will significantly affect patient satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, dengan jumlah sampel 180 pasien. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Berdasarkan hasil penelitian, keseluruhan dimensi dalam kualitas layanan, yakni *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit harus menjaga kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* dengan baik, dikarenakan kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu institusi yang berperan besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pada era yang semakin modern ini, kualitas pelayanan rumah sakit menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kesehatan dan kepuasan pasien mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang tertinggi guna menciptakan masyarakat Indonesia yang berkualitas, sehat, dan produktif.

Sebagai layanan kesehatan, rumah sakit memiliki masalah utama mengenai pelayanan. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam UU RI No. 44 tahun 2009 pasal 3, pengaturan penyelenggaraan rumah sakit salah satunya bertujuan meningkatkan mutu pelayanan,

mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit adalah reliabilitas, responsivitas, dan empati (Yanti, 2019). Reliabilitas mengacu pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada pasien. Responsivitas berkaitan dengan sejauh mana rumah sakit dapat merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien. Sementara itu, empati mencerminkan kemampuan rumah sakit untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien.

Dalam konteks Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) K.R.M.T Wongsonegoro, pemahaman dan penelitian yang lebih mendalam tentang pengaruh faktor-faktor ini terhadap kualitas pelayanan menjadi sangat penting. RSUD K.R.M.T Wongsonegoro merupakan salah satu rumah sakit yang melayani berbagai macam kasus kesehatan dengan tingkat kompleksitas yang bervariasi. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh reliabilitas, responsivitas, dan empati terhadap kualitas pelayanan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.

Dayan et al. (2022) menyatakan bahwa kemampuan staf medis dan non-medis di rumah sakit yang baik, empati dari pemberi layanan kesehatan, fasilitas fisik yang baik, dan peralatan medis berkualitas menciptakan lingkungan yang nyaman hingga dapat memengaruhi persepsi pasien tentang kualitas perawatan, dengan begitu pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tantarto et al. (2020), didapatkan faktor *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dapat memengaruhi kepuasan pasien, berbeda dengan faktor empati dan bukti fisik yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan keadaan psikologis yang bergantung pada keselarasan antara harapan individu dan pengalaman aktualnya. Ketika kenyataan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan akan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan rasa kecewa. Kepuasan berfungsi sebagai barometer seberapa baik seseorang merasakan kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dalam layanan yang di berikan (Desta et al., 2018). Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83%. Sedangkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah di atas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Berdasarkan tinjauan literatur, masih banyak perbedaan hasil mengenai pengaruh dari *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangibility* terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, belum terdapat penelitian di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro mengenai hal tersebut, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangibility* terhadap Kualitas Pelayanan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro” dan melalui pemilihan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro sebagai fokus penelitian, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien tersebut dan dapat diterapkan secara langsung untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya di lingkungan tersebut.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan di atas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada dasarnya, kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Rahim et al., 2021). Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan sendiri akan dianggap

terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien, dan tingkat kepuasan pasien sejalan bersamaan dengan ukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain.

Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik (Aulia et al., 2019). Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien (Apriani & Nurcahyo, 2021). Dalam hal ini, kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hasan & Putra, 2019). Prinsip pelayanan sendiri terdiri dari lima dimensi Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti nyata (*tangible*). Rumah sakit sebagai salah satu pemberi jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Nasyrah et al., 2017).

*Reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Keandalan mencakup kemampuan penyedia layanan untuk melakukan tugas dengan benar dan memberikan layanan sesuai dengan janji atau harapan yang dihasilkan. Pelanggan menginginkan kepastian bahwa layanan yang dijanjikan akan disampaikan tanpa kesalahan atau ketidakpastian. Menurut Boadi et al. (2019), reliabilitas adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan atau pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pasien dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Menurut Tantarto et al. (2020), ketidakreliabelan dalam perawatan, seperti kesalahan diagnosis atau pelaksanaan tindakan yang tidak sesuai standar, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien, ketidakpercayaan terhadap rumah sakit, serta risiko kesehatan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit harus sangat berkomitmen untuk meningkatkan reliabilitas dalam pelayanan rumah sakit, dengan mengintegrasikan standar medis terbaru, pelatihan yang tepat untuk staf medis, pemantauan yang ketat terhadap kualitas perawatan, dan sistem pelaporan dan pembelajaran dari kesalahan untuk memastikan keselamatan dan kepuasan pasien yang optimal.

*Assurance* atau jaminan pelayanan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan, keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Einurkhyatun et al., 2017). Menurut Boadi et al. (2019), *assurance* merujuk pada dua aspek penting. Pertama, itu melibatkan pengukuran efisiensi rumah sakit, yang berarti sejauh mana rumah sakit mampu memberikan layanan kesehatan secara optimal dengan sumber daya yang tersedia, ini termasuk efisiensi dalam penggunaan sumber daya seperti personel, peralatan medis, dan waktu, sehingga pasien dapat menerima perawatan yang tepat dan dalam waktu yang sesuai. Kedua, *assurance* juga mengacu pada kemampuan staf rumah sakit dalam memberikan layanan yang berkualitas, ini mencakup pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka untuk memenangkan kepercayaan dan keyakinan pasien.

*Tangibles* atau bukti nyata mencakup aspek fisik dari pelayanan yang dapat dirasakan atau dilihat oleh pelanggan. Bukti nyata melibatkan penampilan fasilitas, personel, peralatan, dan komunikasi visual yang digunakan oleh penyedia layanan. Penyedia layanan diharapkan memberikan bukti konkret tentang kualitas layanan yang diberikan, yang dapat memberikan kesan positif kepada pelanggan. Pada dasarnya, *tangibles* mengukur sejauh mana rumah sakit memiliki infrastruktur yang memadai dan peralatan yang berkualitas untuk memberikan perawatan medis kepada pasien. Kualitas lingkungan fisik ini dapat memengaruhi persepsi dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit serta pengalaman mereka selama perawatan rawat jalan. Menurut Boadi et al. (2019), dimensi *tangibles* terfokus pada aspek fisik dan peralatan yang berkaitan dengan departemen rawat jalan. Ini mencakup penilaian terhadap lingkungan

fisik rumah sakit, seperti fasilitas fisik yang tersedia, kualitas peralatan medis yang digunakan, dan penampilan personel yang terlibat dalam pelayanan rawat jalan.

*Empathy* atau kepedulian menekankan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan emosional pelanggan. Kepedulian melibatkan kemampuan untuk menghargai perasaan dan perspektif pelanggan, serta memberikan perhatian dan perawatan yang personal. Pelanggan ingin merasa dipahami dan diperhatikan sebagai individu. Menurut Boadi et al. (2019), *empathy* adalah faktor penting dalam menciptakan hubungan yang erat antara rumah sakit dan pasien, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, pemulihan, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang diberikan.

*Responsiveness* atau ketanggapan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Zulaika, 2020). Yunningsih (2022) berpendapat bahwa *responsiveness* dalam konteks kualitas layanan di rumah sakit mengacu pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan perhatian yang cepat, responsif, dan memadai terhadap kebutuhan, permintaan, dan harapan pasien. Hal ini mencakup sejumlah aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Boadi et al. (2019), *responsiveness* mengandung dua elemen kunci, yaitu kesediaan untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat. Ini menggambarkan bahwa staf pelayanan harus selalu siap dan bersedia untuk merespons kebutuhan dan permintaan pasien atau pasien dengan cepat dan efisien.

Kelima variabel, yaitu reliabilitas, responsivitas, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* memiliki peran kunci dalam membentuk persepsi pasien tentang kualitas layanan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Dayan et al. (2022) secara khusus mengkaji tingkat kepuasan pasien, yang dapat dipengaruhi oleh seberapa baik hubungan antara pasien dan rumah sakit, serta bagaimana pasien menginterpretasikan ketanggapan, dan *empathy* dalam pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Selain itu, persepsi pasien tentang reliabilitas pelayanan juga memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan pasien. Ini mencakup sejauh mana pasien merasa bahwa layanan yang pasien terima konsisten dan dapat diandalkan. Tingkat kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas layanan di rumah sakit karena mencerminkan sejauh mana rumah sakit memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien.

Mahmud (2022) berpendapat bahwa kepuasan pasien mencakup aspek-aspek, seperti perasaan didengar dan dihargai oleh staf medis, pengalaman yang nyaman selama perawatan, informasi yang jelas tentang kondisi kesehatan dan perawatan yang diberikan, serta hasil perawatan yang memuaskan. Pasien yang merasa puas cenderung lebih cenderung mematuhi instruksi medis, merasa lebih percaya terhadap penyedia layanan kesehatan, dan mungkin merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Penelitian ini mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan pelanggan ketika kinerja suatu produk sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan terhadap produk tersebut. Dalam hal ini, kepuasan pasien menunjukkan seberapa puas pasien dengan pengalaman layanan kesehatan yang diperoleh.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan desain penelitian deskriptif dengan menerapkan teknik *cross-sectional*. Metode kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka, pengukuran, statistik, dan model matematis (Priadana & Sunarsi, 2021). Sementara itu, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah dirancang sebelumnya dan didistribusikan menggunakan Google Form kepada pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 180 pasien rawat di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dengan metode *purposive sampling*. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan

dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yakni sebuah teknik statistik multivariat yang digunakan untuk melakukan analisis regresi dengan tujuan menguji hubungan antara indikator dengan konstruk atau antar konstruk. Metode ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu analisis *inner model*, analisis *outer model*, dan uji hipotesis. Analisis *outer model* meliputi uji validitas dan reliabilitas, yang bertujuan untuk menunjukkan bahwa data penelitian dapat digunakan untuk melakukan pengukuran formatif dan reflektif. Selanjutnya, analisis *inner model* bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, dan terakhir dilakukan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari keseluruhan sampel penelitian ini, yakni 180 pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Mayoritas responden merupakan pria (64%), dengan pekerjaan karyawan atau pegawai swasta (32%), dalam jangka usia 18 hingga 25 tahun (52%), mendapat informasi mengenai rumah sakit melalui teman dan keluarga (47%).

Dalam pengujian analisis data, pertama dilakukan analisis *outer model* yang terdiri dari analisis validitas dan reliabilitas untuk menunjukkan bahwa data penelitian dapat menjawab hipotesis. Uji validitas mencakup dua aspek utama, pertama adalah *convergent validity* yang mengacu pada Average Variance Extracted (AVE) untuk menguji sejauh mana indikator atau variabel yang berbeda diukur dalam kaitannya dengan konstruk tertentu mencakup Average Variance Extracted (AVE). Kedua, *discriminant validity* yang mengacu kepada nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Dan uji reliabilitas yang terdiri dari dua, pertama reliabilitas konsistensi internal mengacu kepada *composite reliability* dan reliabilitas indikator variabel reflektif mengacu kepada nilai *loading factor*.

**Tabel 1**

**Hasil Analisis Outer Model**

Variabel	(AVE)	Composite Reliability
Assurance	0,853	0,946
Empathy	0,753	0,924
Kepuasan pasien	0,595	0,911
Reliability	0,731	0,931
Responsiveness	0,796	0,940
Tangibility	0,822	0,949

Sumber: Peneliti (2023)

**Tabel 2**

**Hasil Analisis Outer Model HTMT**

	ASR	EMPH	SAT	REL	RESP	TANG
ASR						
EMPH	0,727					
SAT	0,759	0,767				
REL	0,713	0,710	0,733			
RESP	0,662	0,681	0,776	0,523		
TANG	0,700	0,687	0,736	0,731	0,654	

Sumber: Peneliti (2023)

**Tabel 3**

**Hasil Analisis Outer Model Loading Factor**

	ASR	EMPH	SAT	REL	RESP	TANG	Valid
ASR1	0,907						Valid
ASR2	0,934						Valid
ASR3	0,930						Valid
EMPH1		0,870					Valid
EMPH2		0,873					Valid

EMPH3		0,857				Valid
EMPH4		0,870				Valid
REL1			0,833			Valid
REL2			0,873			Valid
REL3			0,864			Valid
REL4			0,843			Valid
REL5			0,861			Valid
RESP1				0,921		Valid
RESP2				0,871		Valid
RESP3				0,881		Valid
RESP4				0,894		Valid
SAT1		0,798				Valid
SAT2		0,787				Valid
SAT3		0,741				Valid
SAT4		0,780				Valid
SAT5		0,734				Valid
SAT6		0,764				Valid
SAT7		0,793				Valid
TANG1					0,913	Valid
TANG2					0,910	Valid
TANG3					0,907	Valid
TANG4					0,898	Valid

Sumber: Peneliti (2023)

Dalam penelitian ini, hasil *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Tabel 1, dimana seluruh indikator dan seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5 dan dalam Tabel 2 seluruh nilai *outer loading* > 0,7 sehingga memenuhi kriteria *convergent validity*. Dalam Tabel 1, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,6, sehingga seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel dan analisis data dapat dilanjutkan dengan analisis *inner model*. Selanjutnya dalam pengukuran nilai HTMT, seluruh variabel memiliki nilai kurang dari 0,9, dengan begitu dapat memenuhi kriteria validitas diskriminan (Hair et al., 2014). Dengan demikian, seluruh data dapat dinyatakan valid dan analisis data dilanjutkan dengan analisis reliabilitas.

Analisis *inner model* terdiri atas enam analisis, yaitu analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), analisis *predictive relevance* ( $Q^2$ ), analisis *effect size* ( $f^2$ ), analisis *goodness of fit* (GoF), analisis *path coefficients*, dan uji hipotesis. Pada uji determinasi ( $R^2$ ) 67,38% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *tangibility*. Sedangkan sisa 32,6% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang karena kurang dari 0,75 atau 75%. Hair et al. (2014) menyatakan bahwa nilai *predictive relevance* ( $Q^2$ ) diterima apabila nilai lebih dari nol, dengan begitu variabel kepuasan pasien memenuhi kriteria dengan nilai *Q-Square* sebesar 0,389. Nilai tersebut termasuk dalam kategori tinggi karena lebih dari 0,35. Pada analisis *effect size* ( $f^2$ ), variabel *assurance* memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,037, variabel *empathy* memiliki nilai  $f^2$  0,031, variabel *reliability* memiliki nilai  $f^2$  0,063, variabel *tangibility* memiliki nilai  $f^2$  0,022 hingga masing-masing memiliki pengaruh lemah terhadap kepuasan pasien karena kurang dari 0,15. Sedangkan variabel *responsiveness* memiliki nilai  $f^2$  sebesar 0,163 hingga memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pasien. Pada uji *goodness of fit* (GoF), didapatkan nilai sebesar 0,590. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel dependen memiliki tingkat kesesuaian yang baik dalam memprediksi model penelitian ini dan dapat digolongkan dalam kategori besar.

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, dapat dilakukan uji *path coefficient* dan uji hipotesis. Dimana dalam pengujian hipotesis, nilai yang dianalisis adalah nilai yang ada pada *p-values* yang dihasilkan oleh *output* PLS dengan membandingkan dengan tingkat signifikan  $\alpha$  0,05. Hasil uji hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Path Coefficient dan Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Original sample	t-statistics	p-values	Keterangan
Reliability-> Kepuasan Pasien	0,216	2,868	0,004	Positif Signifikan
Responsiveness-> Kepuasan Pasien	0,322	6,198	0,000	Positif Signifikan
Empathy -> Kepuasan Pasien	0,154	2,170	0,031	Positif Signifikan
Assurance -> Kepuasan Pasien	0,169	2,316	0,021	Positif Signifikan
Tangibility -> Kepuasan Pasien	0,129	2,106	0,036	Positif Signifikan

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4, pada uji hipotesis 1 ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *reliability* dikaitkan dengan peningkatan kepuasan pasien yang lebih besar. Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh, diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,004, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Selain itu, nilai *original sample* ditemukan sebesar 0,216, yang menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 diterima. Hal ini sejalan dengan Tantarto et al. (2020) yang menemukan adanya pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya pada penelitian Iskandar dan Februadi (2021), *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan pada uji hipotesis 2 ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa ketika *responsiveness* meningkat, kepuasan pasien juga meningkat. Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh, diperoleh nilai signifikan (*p-value*) sebesar 0,000, lebih kecil dari ambang batas konvensional sebesar 0,05. Selain itu, nilai *original sample* ditetapkan sebesar 0,322, yang menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima. Pada penelitian ini menunjukkan kesamaan antara kedua peneliti sebelumnya, yaitu Rahim et al. (2021) dan Boadi et al. (2019) dimana penelitian menunjukkan adanya pengaruh *responsiveness*.

Pada uji hipotesis 3 ( $H_3$ ) menunjukkan bahwa terdapat dampak positif yang signifikan dari *empathy* terhadap kepuasan pasien, dengan semakin tinggi tingkat *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hipotesis 3 menyatakan bahwa adanya *empathy* berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh, diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,031, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Selain itu, nilai *original sample* ditemukan sebesar 0,154, yang menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 diterima. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya, yaitu Fernandes dan Nurvita (2022) yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Pada uji hipotesis 4 ( $H_4$ ) menunjukkan bahwa *assurance* memiliki dampak penting dan bermanfaat terhadap kepuasan pasien, dengan hubungan searah. Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh, diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,021, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Selain itu, nilai *original sample* ditetapkan sebesar 0,169, yang menunjukkan hasil yang baik. Secara khusus, seiring dengan meningkatnya tingkat *assurance*, maka akan terjadi pula peningkatan pada kepuasan pasien. Jadi, berdasarkan temuan penyelidikan ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 diterima. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sharma dan Jain (2021), serta Mahmud (2022). Kepercayaan diri dan standar etika tenaga medis berdampak signifikan terhadap kepercayaan pasien, karena menumbuhkan perasaan nyaman dan puas terhadap layanan kesehatan yang mereka terima.

Pada uji hipotesis 5 ( $H_5$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang penting antara *tangibility* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa tingkat *tangibility* yang

lebih tinggi dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih besar. Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh, diperoleh nilai signifikan ( $p$ -value) sebesar 0,036, lebih kecil dari ambang batas konvensional sebesar 0,05. Selain itu, nilai *original sample* ditetapkan sebesar 0,129, yang menunjukkan hasil yang baik. Jadi, berdasarkan temuan penyelidikan ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 5 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ali et al. (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, yaitu Agustina (2019) dimana hasil menunjukkan bahwa *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari temuan ini, dapat dikatakan bahwa besar kecilnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh keandalan.

Dari temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa pasien mengharapkan perawatan medis yang dapat diandalkan dan seragam. Hal ini disebabkan ketika suatu sistem kesehatan atau penyedia layanan medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, hal ini akan menanamkan kepercayaan pada pasien bahwa mereka menerima layanan yang sesuai dan berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan pasien sangat terkait dengan kapasitas sistem medis untuk memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan protokol medis yang relevan. Keandalan juga membantu mencegah kelelahan pengobatan, suatu kondisi yang dapat menimbulkan kekhawatiran pada pasien. Respons sistem kesehatan yang tepat waktu dan efisien akan menanamkan rasa aman dan nyaman pada pasien. Selain itu, memastikan keandalan diagnosis dan pengobatan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan keandalan pelayanan, termasuk akurasi diagnosis dan konsistensi perawatan, akan menjadi prioritas dalam manajemen rumah sakit ini. Pihak manajemen dapat mempertimbangkan untuk mengoptimalkan sistem pelaporan dan pemantauan mutu layanan medis.

Besar kecilnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh keandalan. Pasien mengharapkan perawatan medis yang dapat diandalkan dan seragam. Wau dan Purba (2019) mengatakan bahwa keandalan dalam suatu pelayanan dapat dinilai dari kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelaksanaan suatu layanan, pelayanan yang sopan, dan efektif. Hal ini disebabkan ketika suatu sistem kesehatan atau penyedia layanan medis mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, hal ini akan menanamkan kepercayaan pada pasien bahwa mereka menerima layanan yang sesuai dan berkualitas tinggi. Respons sistem kesehatan yang tepat waktu dan efisien akan menanamkan rasa aman dan nyaman pada pasien. Selain itu, memastikan keandalan diagnosis dan pengobatan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Ernawati (2023), dimana adanya pelayanan yang cepat, sigap, tepat waktu, dokter dan perawat yang sigap melayani meski dalam situasi genting, dan perawat yang selalu melaporkan kondisi pasien secara detail sesuai dengan protokol medis dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Tingkat ketanggapan atau ketepatan waktu sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam ranah pelayanan kesehatan. Kashkoli et al. (2017) menyatakan bahwa *responsiveness* memiliki dampak yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, hal yang dinilai mencakup waktu tunggu yang cepat, tepat dan tanggap dalam suatu pelayanan merupakan indikator dalam *responsiveness* yang penting terhadap kepuasan pasien. Respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan dan harapan pasien sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan dalam sistem kesehatan atau penyedia layanan medis. Habibullah (2012) menyatakan semakin cepat penanganan suatu layanan atau permasalahan, maka akan mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh seseorang dalam rumah sakit, dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dewi dan Ernawati (2023) menyatakan bahwa bagaimana tenaga medis mampu memaksimalkan kemampuannya dalam memahami, melayani, dan mendampingi pasien, serta mendengar dan merespons permintaan, pertanyaan, kekhawatiran, atau tuntutan pasien tidak hanya meningkatkan pengalaman koneksi pasien secara keseluruhan namun juga menumbuhkan kekuatan antara pasien dan penyedia layanan. Oleh karena itu,

manajemen rumah sakit perlu memastikan bahwa mereka memiliki sistem yang efisien dalam menangani kebutuhan dan keluhan pasien secara cepat dan responsif. Ini mungkin melibatkan perbaikan dalam manajemen antrean, pelatihan staf, dan peningkatan komunikasi dengan pasien

Dewi dan Ernawati (2023) mengatakan bahwa *empathy* dapat berupa tenaga kesehatan atau petugas layanan kesehatan yang selalu mendengarkan keluhan pasien, sabar dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian, memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarga. Kemampuan petugas layanan kesehatan untuk memahami, mengatasi, dan mengakui perasaan dan kebutuhan pasien tidak hanya penting dalam bidang layanan kesehatan, namun juga berpotensi membina hubungan emosional yang mendalam antara pasien dan perawat. Memberikan pasien rasa diakui, dipahami, dan diberikan bantuan emosional oleh profesional kesehatan akan membantu mengurangi tingkat ketegangan. Kashkoli et al. (2017) menyatakan komunikasi yang baik antar perawat dengan pasien maupun dokter dengan pasien dapat memengaruhi kepuasan pasien. Lin et al. (2010) menyatakan hubungan pasien dengan dokter dan perawat merupakan faktor penting dalam pelayanan Kesehatan, jika pasien merasa didengarkan, dipahami, didukung secara emosional, maka akan meringankan kekhawatiran, dan tekanan yang biasanya terkait dengan perawatan medis, hingga mereka dapat lebih leluasa dalam mengomunikasikan gejala, masalah, atau kekhawatiran mereka secara terbuka, dengan begitu kepuasan pasien dapat meningkat. Hal ini menekankan pentingnya pendekatan yang empati dan perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien. Manajemen bisa mempertimbangkan pelatihan khusus untuk staf yang fokus pada aspek ini, serta menggalakkan budaya perawatan yang lebih humanis.

Komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, yang mencakup pemberian penjelasan singkat mengenai diagnosis dan pengobatan, merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan ini. Meningkatkan pengetahuan pasien tentang kondisi medisnya akan memberdayakan mereka, yang mengarah pada penurunan penularan dan peningkatan kesenangan. Jika pasien merasa asing, tidak paham, atau merasa tidak pasti mengenai kondisi kesehatan yang dialami dan konsekuensi yang dapat terjadi, maka akan memengaruhi sikap atau kepatuhan selama menjalani pengobatan yang menyebabkan perlunya waktu pengobatan lebih lama dari seharusnya, dengan begitu menurunkan kepuasan pasien (Lin et al., 2010).

Selain itu, adanya etika profesional yang kuat dan sikap kasih sayang di antara tenaga medis sangat penting dalam menjamin bahwa pasien merasakan rasa hormat dan diberi prioritas. Kurangnya atensi yang diberikan oleh tenaga medis dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan menjadi kurang percaya terhadap penyedia layanan (Dewi & Ernawati, 2023). Melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan, memastikan kesinambungan pemberian layanan kesehatan, dan menawarkan bantuan emosional merupakan strategi lebih lanjut yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien memiliki hak untuk memilih layanan kesehatan yang diinginkan, mencakup rencana pengobatan mereka. Dengan melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan dan menghormati hak mereka dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Kashkoli et al., 2017). Jika diterapkan secara efektif, semua faktor ini dapat menumbuhkan hubungan baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, meningkatkan rasa percaya diri pasien dan kemudian meningkatkan hasil layanan kesehatan mereka. Manajemen dapat mempertimbangkan tindakan untuk meningkatkan transparansi, komunikasi, dan pemenuhan janji dalam layanan mereka.

Dan terakhir, *tangibles* memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Karakteristik layanan kesehatan atau fasilitas medis yang nyata dan dapat diamati memberikan pengaruh besar terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Salehnia et al. (2013) menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit merupakan hal yang pertama dilihat saat berkunjung ke rumah sakit, karena merupakan suatu faktor fisik yang dapat dinilai secara langsung, menjadi kesan pertama yang memengaruhi kepuasan pasien. Pertama-tama, fasilitas yang rapi dan dirawat dengan cermat menciptakan suasana yang menyenangkan dan aman bagi pasien. Lingkungan yang teratur dan kebersihan yang baik membantu mengurangi ketidaknyamanan dan

kekhawatiran yang mungkin dialami pasien. Selain itu, ketersediaan peralatan medis yang berkualitas dan terkini sangat penting untuk kelancaran dan efektivitas pelaksanaan perawatan medis. Mengamati institusi medis dengan teknologi mutakhir dan operasional yang efisien mungkin masih membuat pasien merasa yakin akan keunggulan layanan kesehatan yang mereka terima. Adanya fasilitas layanan Kesehatan yang lengkap, bersih, dan mutakhir memberikan kesan bahwa rumah sakit tersebut melaksanakan pelayanan dengan baik dan benar (Dewi & Ernawati, 2023). Kehadiran fisik para tenaga medis juga menjadi aspek krusial dalam pembuktian konkret. Kehadiran pegawai yang berpenampilan rapi dan berpakaian rapi menimbulkan persepsi yang baik. Ketaatan tim medis terhadap standar etika dan profesionalisme yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawatan mereka. Oleh karena itu, manajemen dapat mempertimbangkan perbaikan dalam fasilitas fisik dan penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses untuk pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibility* masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan dari berbagai dimensi terkait dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit ini. Pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor tersebut dapat menjadi masukan untuk RSUD K.R.M.T Wongsonegoro dalam upaya terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan agar memberikan pengalaman positif kepada pasien.

## KETERBATASAN DAN SARAN

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sementara masih banyak variabel lainnya yang dapat memengaruhi *customer satisfaction* dalam, seperti *word of mouth*, *brand awareness*, *key opinion leader*, dan lain sebagainya. Kedua, sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebanyak 180 responden, dengan begitu kemampuan generalisasi penelitian ini menjadi terbatas. Ketiga, penelitian ini hanya dilakukan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disimpulkan, yakni bagi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. Pertama, untuk meningkatkan pelatihan dan keterampilan karyawan yang fokus pada komunikasi yang lebih baik dan peningkatan empati terhadap pasien agar menjadi lebih responsif dan empati. Kedua, perhatian harus diberikan pada perbaikan infrastruktur dan lingkungan fisik rumah sakit, termasuk ruang tunggu, kamar pasien, dan fasilitas lainnya, harus memenuhi standar tinggi dalam hal kebersihan, keamanan, dan kenyamanan demi memenuhi faktor *tangibility* agar lebih memenuhi harapan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan dapat dipertimbangkan penambahan variabel lain untuk meneliti lebih komprehensif secara keseluruhan mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Selain memperluas faktor yang dievaluasi, peneliti selanjutnya dapat meningkatkan ukuran sampel, representasi kelompok responden yang beragam, serta ekspansi geografis penelitian demi meningkatkan generalisasi dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C. (2019). Kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 324–334. <https://doi.org/10.25147/moderat.v5i3.2715>
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>

- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 3(3), 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Aulia, D., Rahmiati, & Tabrani, G. (2019). Mengukur kepuasan pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas kualitas pelayanan instalasi farmasi dengan menggunakan metode importance performance analysis. *Jurnal Ecogen*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i1.6093>
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3), 503–511.
- Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2022). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: An empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 39(1), 176–203. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2020-0373>
- Desta, H., Berhe, T., & Hintsu, S. (2018). Assessment of patients' satisfaction and associated factors among outpatients received mental health services at public hospitals of Mekelle Town, northern Ethiopia. *International Journal of Mental Health Systems*, 12(1), 38. <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0217-z>
- Dewi, A. A. S., & Ernawati. (2023). The influence of BPJS health services quality on patient satisfaction at Ciseeng Public Medical Centre. *Journal of Social Science*, 4(2), 555–560. <https://doi.org/10.46799/jss.v4i2.554>
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42. <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i4.18314>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Habibullah, S. (2012). *Responsiveness of the federal health system to the needs of 18-45 year old adults with physical disabilities in Islamabad, Pakistan* [Dissertation, University of South Florida]. <https://digitalcommons.usf.edu/etd/4059/>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2019). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: Ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh dimensi service quality terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95. <https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>
- Kashkoli, S. A., Zarei, E., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2017). Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction: A cross-sectional study in Iran. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 728–736. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2016-0098>
- Lin, B. Y. J., Lin, C. C., & Lin, Y. K. (2010). Patient satisfaction evaluations in different clinic care models: Care stratification under a national demonstration project. *Health and Place*, 16(1), 85–92. <https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2009.08.008>
- Mahmud, A. (2022). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction. *Golden Ratio of Data in Summary*, 2(2), 38–48. <https://doi.org/10.52970/grdis.v2i2.215>

- Nasyrah, Darwis, & Hasmin. (2017). Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 133–148. <https://doi.org/10.37531/mirai.v2i1.45>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priadana, H. M. D., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Switzerland)*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Salehnia, M., Kazemi, M., & Jazi, S. A. (2013). Effect of physical environment of hospital on its image: Customer viewpoints. *Hakim Research Journal*, 15(4), 321–329. <https://www.sid.ir/FileServer/JF/57113910407.pdf>
- Sharma, K., & Jain, K. (2021). Service quality in health care: A study of patients satisfaction in selected private hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68), 1–9.
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of service quality towards patient satisfaction (Comparative study of patients using telemedicine application and face to face consultation in healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Wau, H., & Purba, D. I. G. (2019). Patient satisfaction reviewed from dimension reliability in community health center. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(3), 151–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.83101>
- Yanti, N. (2019). *Service quality dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* [Skripsi, UIN Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10848/>
- Yunningsih, Y. (2022). Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy of service quality on inpatient patient satisfaction: Study a regional general hospitals. *REMICS: Journal of Resource Management, Economics and Business*, 1(2), 16–30. <https://doi.org/10.58468/remics.v1i2.40>
- Zulaika. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>