

---

---

**ANALISA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JAMINAN BPJS TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT  
SUMBER WARAS JAKARTA BARAT**

Teddy Tjahyanto  
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
teddytjahyanto12@gmail.com

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

*Masuk: 25-10-2024, revisi: 28-12-2024, diterima untuk diterbitkan: 06-01-2025*

---

**Abstract:** Service quality becomes the main indicator affecting outpatient satisfaction. Aspects such as the physical quality of the hospital, drug quality standards, staff attention to patients, a straightforward administration system to competent health workers in their fields are some factors affecting patient satisfaction. The many complaints about the poor facilities provided and the long waiting times at Sumber Waras Hospital raise questions about how much influence service quality has on patient satisfaction. Therefore, a study was conducted to evaluate the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions on patient satisfaction. This study was conducted using the SEM-PLS. Data on this research collected through questionnaires based on a Likert scale with 1-5 representing respondents' agreement on each statement from each dimension. Furthermore, the questionnaire data was analyzed using SmartPLS3 software. The results of the study showed that the tangible, reliability, responsiveness and assurance dimensions had a significant effect on outpatient satisfaction. Meanwhile, the empathy dimension was observed to have no effect on patient satisfaction. From these results, it give an overview that patients at Sumber Waras Hospital prioritize the physical quality of the hospital, drug quality standards, a straightforward administration system, and competent health workers in their fields compared to staff attention to patients. The results of this study are expected to provide an overview of the quality of service at Sumber Waras Hospital.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality, SEM-PLS, Outpatient

**Abstrak:** Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi salah satu indikator kunci yang mempengaruhi kepuasan dari pasien rawat jalan. Aspek seperti kualitas fisik rumah sakit, standar mutu obat, perhatian staf kepada pasien, sistem administrasi yang tidak berbelit hingga petugas kesehatan yang kompeten pada bidangnya menjadi acuan terhadap kepuasan pasien. Banyaknya pengaduan tentang buruknya fasilitas yang diberikan serta lamanya waktu tunggu pada rumah sakit sumber waras memberikan pertanyaan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Oleh itu dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan metode SEM-PLS dengan sumber data primer diambil dari jawaban kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan skala likert dengan angka 1-5 yang merepresentasikan kesetujuan dari responden terhadap pertanyaan dari masing-masing dimensi. Selanjutnya data kuesioner dianalisa dengan perangkat lunak SmartPLS3. Dari penelitian didapatkan hasil dimana dimensi tangible, reliability, responsiveness dan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu dimensi empathy teramati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari hasil ini terlihat bahwa pasien rumah sakit sumber waras lebih mementingkan

kualitas fisik rumah sakit, standar mutu obat, sistem administrasi yang tidak berbelit hingga petugas kesehatan yang kompeten pada bidangnya dibandingkan dengan perhatian staf kepada pasien. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran kualitas pelayanan pada rumah sakit Sumber Waras.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, SEM-PLS, Pasien Rawat Jalan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah sakit merupakan agen kuratif utama pada suatu wilayah. Selain sebagai agen kuratif, rumah sakit juga berperan sebagai agen preventif dan edukatif terhadap komunitas pada wilayah kerjanya (Pheng & Rui, 2016). Rumah sakit diharapkan dapat memenuhi beberapa aspek seperti aksesibilitas yang baik, tenaga medis yang kompeten, fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang cepat untuk dapat memenuhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang optimal (Bali, 2005). Pelayanan optimal dari rumah sakit diharapkan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini didukung oleh metode pembayaran seperti BPJS Kesehatan. BPJS kesehatan menjadi solusi untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan medis dengan biaya yang terjangkau (Suhartoyo, 2018),, meskipun terkadang menghadapi tantangan berupa antrian panjang dan keterbatasan sumber daya. Pada akhirnya, kualitas pelayanan rumah sakit menjadi kunci utama dalam memberikan kepuasan pasien dan hasil pengobatan yang terbaik.

Kualitas pelayanan prima pada rumah sakit menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dari pasien. Kualitas pelayanan prima menandakan bahwa rumah sakit bertanggung jawab terhadap kesehatan, keselamatan dan kesembuhan dari pasiennya. Kualitas pelayanan dari rumah sakit dapat dibagi menjadi beberapa aspek seperti ketersediaan fasilitas fisik yang mumpuni (*tangible*), waktu buka dan tutup dari poli yang konsisten (*reliability*), ketanggapan dari petugas kesehatan terhadap permintaan dari pasien (*responsiveness*), kompetensi yang unggul dari tenaga kesehatan pada bidangnya (*assurance*) dan kepedulian terhadap pasien pada masa perawatan (*empathy*) (Satyawati & Berlianto, 2022). Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi aspek-aspek tersebut nantinya akan meningkatkan kepuasan dari pasien pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama masa residensi di RS Sumber Waras ditemukan bahwa terdapat upaya perbaikan pelayanan untuk memperbaiki alur pelayanan pasien, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat. Sehingga dilakukan penelitian untuk melihat pengaruh pelayanan pada unit farmasi RS Sumber Waras terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh dari dimensi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Sumber Waras.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan rumah sakit merupakan aspek penting yang mencakup beragam layanan yang disediakan oleh tenaga medis dan staf pendukung bagi pasien selama proses perawatan, mulai dari tahap pendaftaran hingga pengambilan obat. Kualitas pelayanan berperan penting karena mempengaruhi tingkat kenyamanan, kepuasan, serta kesembuhan pasien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memastikan bahwa pasien merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap perawatan yang diterima, tetapi juga menjamin bahwa pasien mendapatkan diagnosis yang akurat, tindakan medis yang efektif, dan pendampingan selama masa perawatan (Pheng & Rui, 2016).

Kualitas pelayanan yang prima dari rumah sakit ditandai dengan beberapa aspek seperti tenaga medis yang kompeten dengan keterampilan dan kemampuan klinis untuk memberikan diagnosis serta perawatan yang tepat. Proses administrasi yang mudah yang dapat mengurangi stres bagi pasien dan keluarga, sehingga seluruh proses, mulai dari pendaftaran hingga pemulangan, berjalan lancar dan efisien. Empati terhadap pasien dengan menunjukkan perhatian terhadap kondisi fisik dan emosional pasien, sehingga mereka merasa didukung selama menjalani perawatan. Serta ketersediaan obat yang memadai sehingga pasien dapat mendapatkan perawatan yang sesuai dengan tepat waktu (Bali, 2005).

Menurut Berry et al., (1988) dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi 5 bagian: *Tangible* yang menjanjikan adanya fasilitas fisik, peralatan dan juga adanya petugas. *Reliability* yang menjanjikan bahwa penyedia jasa bisa memberikan pelayanan yang handal dan akurat. *Responsiveness* yang menjanjikan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat kepada pelanggan. *Assurance* yang menjanjikan bahwa petugas yang melaksanakan tugas bisa memberikan rasa percaya terhadap pelanggan dan *empathy* yang menjanjikan pengembalian tugas mampu memberikan perhatian personal terhadap pelanggannya.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan sebuah tingkatan dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penting dalam menggambarkan kualitas pelayanan prima dari suatu penyedia layanan kesehatan (Manzoor et al., 2019). Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan melakukan peningkatan kompetensi dari petugas kesehatan pada rumah sakit tersebut. Peningkatan kompetensi dari petugas kesehatan nantinya akan memberikan persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan terhadap pasien mereka (Bakan et al., 2014).

Menurut Fang et al., (2019) terdapat 3 faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Sikap petugas kesehatan, penggunaan teknologi terbaru dalam bidang kesehatan serta kenyamanan rumah sakit merupakan tiga faktor utama yang menentukan kepuasan pasien pada wilayah Hubei, China.

### **Pasien Rawat Jalan**

Pengobatan rawat jalan merupakan salah satu jenis perawatan pada fasilitas kesehatan, dimana pasien mampu mendapatkan pengobatan dari fasilitas tersebut tanpa harus menginap di rumah sakit. Dalam pengobatan rawat jalan, pasien bisa datang ke fasilitas kesehatan, seperti klinik atau rumah sakit, untuk mendapatkan pemeriksaan, diagnosis, dan pengobatan, kemudian diperbolehkan pulang setelah perawatan selesai. Pengobatan rawat jalan biasanya mencakup tindakan medis yang bersifat ringan hingga sedang, seperti konsultasi dokter, terapi fisik, pemeriksaan laboratorium, atau prosedur bedah kecil. Perawatan ini sangat bermanfaat bagi pasien yang tidak memerlukan pengawasan medis secara intensif atau berkelanjutan (Barney & Perkinson, 2015).

### **Kaitan antar variabel**

#### **Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Jasmalinda (2021) ditemukan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada dinas koperindag. Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Septiana dan Alie (2023) dimana pada penelitian tersebut dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan perempuan dari gym Osbond. Pelanggan perempuan merasa puas terhadap gym Osbond dikarenakan fasilitas seperti pendingin ruangan, fasilitas gym dan gedung dari gym Osbond termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H1: Dimensi *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Waras Jakarta Barat.

### **Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Azhar et al. (2023) dimensi *reliability* teramati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Hulu Sungai Utara sementara itu pada penelitian yang dilakukan oleh Cendriono dan Eka Ardiana (2018) dimensi *reliability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dawet jabung. Keterlambatan datang pada tempat dan adanya antrian panjang saat pembelian merupakan salah satu faktor penyebab dimensi *reliability* tidak berpengaruh dalam kepuasan pelanggan dawet jabung. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H2: Dimensi *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Waras Jakarta Barat.

### **Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien**

Penelitian yang dilakukan oleh Karmila et al.(2023) menunjukkan hubungan antara kepuasan pasien dan dimensi *responsiveness*. Pada jurnal tersebut ditemukan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap pasien rawat jalan RSBG Kolaka. Hal ini didasari pada kesigapan dan kecepatan penanganan pasien dari petugas kesehatan dari RSBG Kolaka. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Cendriono dan Eka Ardiana (2018) ditemukan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dawet jabung. Hal ini bisa dikaitkan dengan proses pelayanan yang lambat dari penjual dawet jabung. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H3: Dimensi *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Waras Jakarta Barat.

### **Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien**

Pengaruh dari dimensi *assurance* terhadap kepuasan dari pasien dapat diperhatikan pada penelitian Azhar et al (2023). Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa dimensi *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Hulu Sungai Utara. Sementara itu pada penelitian Yulia et al (2023) ditemukan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh positif terhadap loyalitas dari pasien rumah sakit XYZ. Pengaruh positif disini menandakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh perawat dirasakan oleh pasien dan akan meningkatkan loyalitasnya, sebaliknya dengan rendahnya nilai dimensi *assurance* maka loyalitas dari pasien juga berkurang. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H4: Dimensi *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Waras Jakarta Barat.

### **Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien**

Dimensi *empathy* ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Hulu Sungai Utara pada penelitian yang telah dilakukan oleh Azhar et al (2023). Sementara itu dimensi *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan dari RS YPK Mandiri Jakarta Pusat (Khatimah et al., 2024). Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan pada RS YPK mampu memberikan perhatian personal terhadap pasien yang menjalani perawatan pada RS tersebut. Berdasarkan pernyataan diatas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H5: Dimensi *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Waras Jakarta Barat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif secara *cross-sectional*, dengan jumlah sampel sebanyak 144 pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Sumber Waras. Kriteria inklusi pada penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang bersedia menjadi responden penelitian. Sementara itu kriteria eksklusi dari penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang

tidak menerima pelayanan farmasi di instalasi farmasi BPJS RS Sumber Waras serta pasien rawat jalan poliklinik jiwa karena beragam nilai tilik dalam menerima pengobatan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan daftar pertanyaan yang diberikan melalui kuesioner kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras. Kuesioner penelitian terdiri dari 6 variabel laten dimana masing-masing variabel laten direpresentasikan dengan 8 pernyataan kecuali pada variabel laten kepuasan pelanggan yang direpresentasikan dengan 6 pernyataan. Dimana variabel laten yang bersifat mempengaruhi (variabel independen) dilambangkan dengan nilai X1, X2, X3, X4 dan X5 dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) dilambangkan dengan nilai Y. Nantinya responden mengisi lembar kuesioner yang terdiri 5 jawaban dengan rentang 1-5, dimana rentang paling rendah (1) menandakan bahwa responden sangat tidak setuju dengan pernyataan kuesioner sementara rentang paling tinggi (5) menandakan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Sementara itu data sekunder diperoleh melalui literatur, jurnal ilmiah, maupun data dokumen yang sekiranya diperlukan untuk penelitian ini. Data penelitian ini diambil di Rumah Sakit Sumber Waras, Jakarta Barat.

Analisis data dilakukan dengan perangkat lunak SmartPLS untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dalam metode Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS). Pada metode SEM-PLS nantinya data dari penelitian akan melewati uji pendahuluan berupa uji validitas dan reliabilitas. Uji pendahuluan (uji *outer model*) ini berfungsi untuk melihat apakah data dari penelitian sudah valid dan reliabel. Data penelitian yang tidak valid dan reliabel nantinya dapat mempengaruhi hasil penelitian dan menimbulkan bias dalam hasil penelitian. Data yang sudah dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dilakukan uji lanjutan (*inner model*) berupa uji *r-square*, *q-square*, *f-square* dan *bootstrapping* untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari sebaran jawaban kuesioner didapatkan data bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan perempuan dengan persentasi 60% dibandingkan dengan responden laki-laki. Tingkat pendidikan dari responden juga beragam mulai dari jenjang SD, SMP, SMA hingga sarjana dan pasca sarjana, dengan lulusan dari SMA menjadi responden mayoritas. Pekerjaan dari responden juga beragam dan didominasi oleh pelajar maupun mahasiswa.

Analisa *outer model* dengan analisa uji validitas konvergen dan determinan serta uji reliabilitas dengan uji *cronbach alpha* dapat diperhatikan pada tabel 1-5.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Outer Loading Tiap Dimensi**

Indikator	T	RB	RP	AS	EM	KP	Validitas
T1	0,920						Valid
T2	0,881						Valid
T3	0,890						Valid
T4	0,920						Valid
T5	0,875						Valid
T6	0,901						Valid
T7	0,875						Valid
T8	0,882						Valid
RB1		0,912					Valid
RB2		0,923					Valid
RB3		0,886					Valid
RB4		0,950					Valid
RB5		0,905					Valid
RB6		0,923					Valid
RB7		0,923					Valid

RB8		0,926					Valid
RP1			0,905				Valid
RP2			0,909				Valid
RP3			0,905				Valid
RP4			0,912				Valid
RP5			0,923				Valid
RP6			0,926				Valid
RP7			0,939				Valid
RP8			0,907				Valid
AS1				0,878			Valid
AS2				0,922			Valid
AS3				0,894			Valid
AS4				0,853			Valid
AS5				0,894			Valid
AS6				0,909			Valid
AS7				0,870			Valid
AS8				0,858			Valid
EM1					0,846		Valid
EM2					0,839		Valid
EM3					0,878		Valid
EM4					0,921		Valid
EM5					0,903		Valid
EM6					0,814		Valid
EM7					0,894		Valid
EM8					0,912		Valid
KP1						0,762	Valid
KP2						0,862	Valid
KP3						0,816	Valid
KP4						0,844	Valid
KP5						0,804	Valid
KP6						0,821	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

**Tabel 2**  
**Hasil Uji AVE Tiap Dimensi**

Indikator	Nilai AVE
T	0,784
RB	0,769
RP	0,671
AS	0,844
EM	0,839
KP	0,798

Sumber: Peneliti (2024)

Nilai *outer loadings* dari seluruh indikator >0,7 menandakan seluruh indikator valid bisa merepresentasikan variabel latennya(Cheung et al., 2023). Nilai AVE dari seluruh variabel >0,5 menandakan bahwa konstruk indikator sebesar 50% pada variabel laten tersebut mampu di jelaskan oleh konstruk laten tersebut (Hair et al., 2021).

**Tabel 3**  
**Hasil Uji HTMT Tiap Dimensi**

Indikator	AS	EM	KP	RB	RP	T	Validitas
AS							
EM	0,076						Valid
KP	0,119	0,097					Valid
RB	0,128	0,067	0,170				Valid
RP	0,120	0,054	0,568	0,058			Valid

T	0,051	0,108	0,180	0,136	0,037	Valid
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Peneliti 2024

Nilai rasio HTMT berkisar dari angka 0-1, dimana nilai HTMT <0,85 ditujukan untuk mengurangi bias dari penelitian (Henseler et al., 2015).

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Cronbach Alpha dan Composite Reliability Tiap Dimensi**

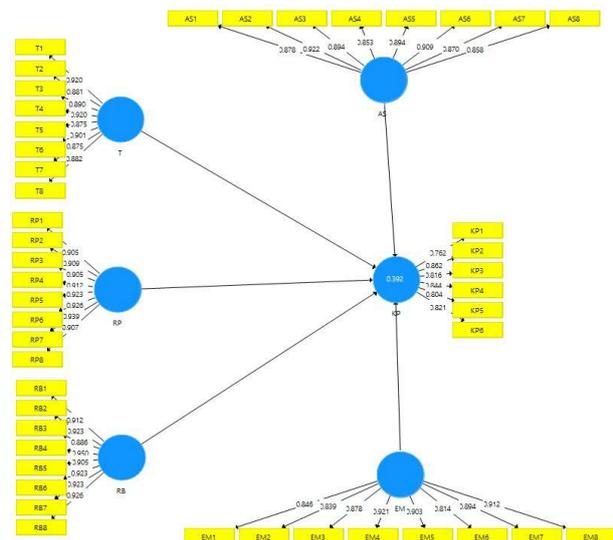
Dimensi	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Composite Reliability	Reliabilitas
T	0,964	0,969	Reliabel
RB	0,974	0,927	Reliabel
RP	0,973	0,977	Reliabel
AS	0,962	0,967	Reliabel
EM	0,959	0,964	Reliabel
KP	0,901	0,924	Reliabel

Sumber: Peneliti 2024

Uji Cronbach alpha dilakukan untuk melihat konsistensi internal dari variabel laten. Nilai >0,7 menandakan bahwa konsistensi internal dari variabel laten tersebut baik. (Tavakol & Dennick, 2011). Nilai composite reliability dari suatu variabel laten dengan kisaran >0,7 menandakan bahwa variabel laten tersebut memiliki konsistensi internal yang baik (Bacon et al., 1995).

Konstruk dari model penelitian dapat diperhatikan pada gambar 1. Pada gambar tersebut dijelaskan nilai *outer loadings* dari masing-masing indikator terhadap variabel latennya serta juga dapat diamati nilai *r-square* dari model penelitian, dimana nilai tersebut memperlihatkan seberapa baik model penelitian dalam menjelaskan interaksi antara variabel independen dan variabel dependen.

**Gambar 1**  
**Konstruk Model Penelitian serta Nilai Outer Loading dan R-Square**



Sumber: Peneliti (2024)

Analisa *inner model* dalam metode SEM-PLS bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen pada suatu model penelitian. Model independen pada penelitian ini direpresentasikan dengan dimensi assurance, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sementara variabel dependen direpresentasikan oleh kepuasan pasien. Nantinya akan didapatkan nilai *R-square*, nilai  $Q^2$ , nilai  $f^2$ , nilai *p-value* dan *t-statistics* (Fazriansyah et al., 2022). Indikator pertama yang digunakan dalam analisa inner

model adalah R-Square ( $R^2$ ). Nilai *R-square* menunjukkan seberapa baik model penelitian untuk menjelaskan interaksi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian kedua yaitu dengan memperhatikan nilai Q-Square ( $Q^2$ ). Nilai  $Q^2$  digunakan untuk mengukur relevansi prediktif model, dimana apabila nilai dari  $Q^2$  berkisar pada angka positif maka model penelitian yang digunakan memiliki relevansi prediktif yang baik. Untuk nilai *R-square* dan  $Q^2$  dapat diperhatikan pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Nilai *r-square* dan *q-square***

Variabel Dependen	$R^2$	$Q^2$
Kepuasan Pasien	0,392	0,252

Sumber: Peneliti (2024)

Nilai *r-square* pada penelitian ini termasuk dalam kategori rendah dengan nilai 0,392. Menurut Hair et al., 2013 nilai *r-square* pada penelitian ini menandakan bahwa model penelitian mampu menjelaskan interaksi antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 39.2% sementara itu interaksi sebesar 60,8% belum dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Sementara itu nilai *q-square* pada penelitian ini berkisar pada angka 0,252. Nilai *q-square* >0 menandakan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki konstruksi model penelitian yang kuat.

**Tabel 6**  
**Uji  $f^2$**

Variabel Dependen	Nilai
Tangible	0,063
Reliability	0,061
Responsiveness	0,507
Assurance	0,044
Empathy	0,005
Kepuasan Pasien	

Sumber: Peneliti (2024)

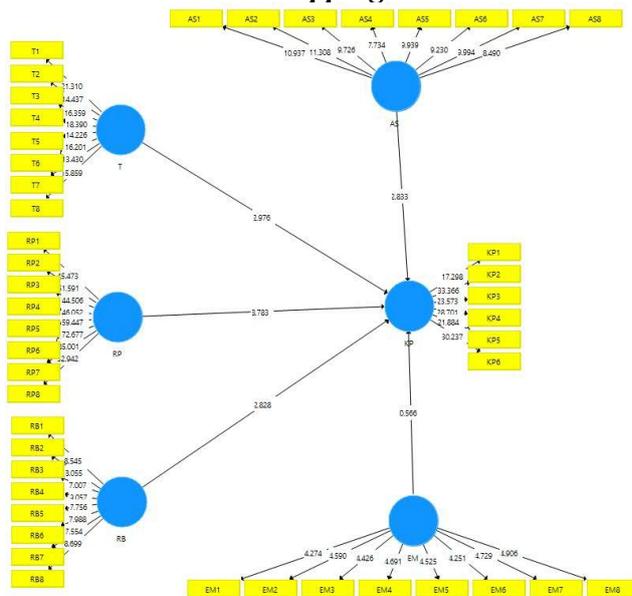
Pada penelitian yang telah dilakukan nilai  $f^2$  teramati paling tinggi pada dimensi *responsiveness* sementara nilai terendah teramati pada dimensi *empathy*.

**Tabel 7**  
**Hasil Path Coefficient dengan nilai *p-value* dan *t-statistics***

Variabel Laten	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
AS -> KP	0,165	0,174	0,065	2,546	0,011
EM -> KP	0,058	0,055	0,106	0,547	0,585
RB -> KP	0,195	0,197	0,071	2,762	0,006
RP -> KP	0,559	0,554	0,066	8,527	0,000
T -> KP	0,198	0,203	0,069	2,874	0,004

Sumber: Peneliti (2024)

**Gambar 2**  
**Hasil Analisis Bootstrapping**



Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 6 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* memiliki  $p$ -value  $<0,05$  dan nilai  $t$ -statistics  $>1,96$  sementara itu dimensi *empathy* memiliki nilai  $p$ -value  $>0,05$  dan nilai  $t$ -statistics  $<1.96$ . Kondisi tersebut mempengaruhi hasil pengujian hipotesis dimana  $H_0$  akan diterima apabila  $p$ -value dari suatu dimensi memiliki nilai  $<0,05$  dan hipotesis alternatif akan diterima apabila  $p$ -value dari suatu dimensi bernilai  $>0,05$ .

Aspek-aspek pada dimensi *tangible*, seperti fasilitas fisik, kebersihan, penampilan staf, dan peralatan medis, berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Pasien cenderung menggunakan indikator-indikator fisik ini sebagai tolok ukur kualitas layanan kesehatan yang diterima. Misalnya, fasilitas yang bersih dan terawat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien, yang akan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas keseluruhan layanan. Selain itu, tampilan fisik yang profesional dan modern sering kali meningkatkan rasa percaya pasien terhadap kompetensi penyedia layanan, yang kemudian berdampak pada tingkat kepuasan mereka. (Farzianpour et al., 2015). Selain itu, suasana fisik yang mendukung, seperti pencahayaan yang baik, suhu ruangan yang nyaman, dan desain interior yang cocok akan memberikan kenyamanan pada pasien. Pasien yang merasa nyaman cenderung lebih rileks dan memiliki pandangan yang lebih positif terhadap pelayanan yang diberikan yang nantinya berpengaruh pada kepuasan mereka (Greenwell et al., 2002). Pasien sering kali mengaitkan usaha yang mereka bayarkan (baik waktu maupun uang) dengan apa yang mereka dapatkan pada penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien mendapatkan fasilitas terlihat bagus dan nyaman, pasien merasa bahwa mereka mendapatkan "nilai" yang setara dengan biaya yang dibayarkan (Maharani et al., 2021).

Konsistensi dan keandalan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan merupakan salah satu aspek dalam dimensi *reliability*. Pasien cenderung merasa puas ketika mereka dapat mengandalkan layanan yang konsisten dalam hal ketepatan waktu, akurasi diagnosis, dan pengobatan yang sesuai. Jika pasien merasa bahwa penyedia layanan kesehatan selalu memberikan hasil yang dapat dipercaya, maka kepercayaan terhadap kualitas layanan meningkat, yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Keandalan ini memberikan rasa aman bagi pasien, karena mereka merasa bahwa kesehatan mereka berada di pihak yang tepat. (Farzianpour et al., 2015). Selain itu, ketersediaan obat juga bisa memberikan rasa percaya kepada pasien terhadap profesionalitas penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Ketika pasien yakin bahwa fasilitas tersebut selalu siap dengan

persediaan obat yang mereka butuhkan, mereka merasa lebih aman dan nyaman (Ali et al., 2022). Kemampuan petugas kesehatan dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan pengobatan yang diterima pasien juga berperan dalam meningkatkan kepuasan dari pasien tersebut. Petugas kesehatan yang bisa menjelaskan informasi secara sederhana dan mudah dipahami oleh pasien seringkali memberikan kesan profesional dan positif terhadap petugas kesehatan pada penyedia layanan kesehatan (Fortini & Daepfen, 2023).

Dimensi *responsiveness* ditandai dengan tenaga kesehatan yang sigap serta kompeten dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Pasien menghargai ketika pertanyaan, permintaan, atau keluhan mereka ditanggapi dengan segera, terutama dalam konteks kesehatan di mana waktu dan respons cepat sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keselamatan. Layanan yang tanggap memberikan kesan bahwa penyedia layanan peduli dan siap membantu, yang pada akhirnya meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Respons yang cepat juga mengurangi kecemasan pasien, terutama di situasi medis yang mendesak, sehingga menjadikan dimensi ini faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien (Buttle, 1996). Selain itu waktu tunggu yang lebih cepat cenderung memberikan persepsi positif terhadap penyedia layanan kesehatan tersebut. Waktu tunggu yang cepat mencerminkan efisiensi layanan dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Ketika pasien melihat bahwa waktu mereka diatur dengan efisien, mereka cenderung merasa bahwa institusi tersebut kompeten dalam menangani banyak pasien tanpa mengorbankan kualitas layanan (Caruelle et al., 2023). Pemberian jenis pengobatan alternatif pada rumah sakit melihat dari segi ekonomi (lebih murah) maupun segi kecepatan (lebih cepat) pada pasien oleh petugas kesehatan juga menjadi beberapa aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dari rumah sakit. Dimana pasien yang datang ke rumah sakit memiliki latar belakang yang berbeda-beda dan kemampuan petugas kesehatan untuk beradaptasi dengan kemampuan pasien (baik finansial maupun waktu) akan menjadi poin tambahan yang akan memberikan citra positif rumah sakit tersebut (Romeyke et al., 2018).

Dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena mencakup kompetensi, kredibilitas, privasi pasien, dan kemampuan staf layanan kesehatan dalam memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka menerima perawatan yang berkualitas dan aman. Dalam konteks layanan kesehatan, pasien sering kali berada dalam situasi yang penuh ketidakpastian dan membutuhkan jaminan bahwa penyedia layanan memiliki pengetahuan, keterampilan sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Ketika tenaga medis menunjukkan keahlian profesional, bersikap sopan, dan mampu menjelaskan prosedur medis secara jelas, pasien merasa lebih nyaman dan percaya bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Rasa aman dan kepercayaan ini sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka merasa yakin terhadap kualitas dan keselamatan layanan yang diberikan (Buttle, 1996). Selain itu sikap positif dari petugas kesehatan juga berdampak langsung terhadap kepuasan dari pasien. Petugas kesehatan dengan sikap yang positif akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan suportif, dengan itu pasien merasa dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya akan membantu mengurangi kecemasan atau stres pasien selama masa pengobatan (Elmadağ et al., 2008). Pasien juga akan lebih percaya pada petugas kesehatan apabila mereka mampu memberikan informasi medis secara mudah dan sederhana kepada pasien (Kulińska et al., 2022).

Dimensi *empathy* mungkin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam beberapa konteks karena pasien bisa jadi lebih memprioritaskan aspek lain dari layanan, seperti kecepatan respon, keandalan, atau fasilitas fisik, dibandingkan perhatian personal atau emosional. Dalam situasi di mana kebutuhan utama pasien adalah perawatan medis yang cepat dan efektif, dimensi empati, yang mencakup perhatian individual dan pemahaman terhadap perasaan pasien, mungkin dianggap kurang relevan. Selain itu, jika layanan kesehatan yang diberikan bersifat sangat teknis, pasien mungkin menganggap empati sebagai aspek yang sekunder, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi lebih kecil dibandingkan dengan dimensi lain yang lebih fungsional, seperti *reliability* atau *responsiveness* (Buttle, 1996).

Fungsi utama dari dimensi *empathy* adalah menciptakan hubungan yang lebih manusiawi dan personal antara pasien dan penyedia layanan. Dengan menunjukkan rasa peduli dan perhatian yang tulus, staf kesehatan dapat membuat pasien merasa lebih nyaman, dipahami, dan dihargai. Ini sangat penting terutama bagi pasien yang mungkin merasa cemas atau khawatir tentang kondisi kesehatan mereka. Interaksi yang penuh empati membantu pasien merasa lebih tenang dan dapat meningkatkan rasa percaya terhadap layanan yang diberikan (Clemes et al., 2001; Duggirala et al., 2008). Peran dimensi *empathy* dalam kepuasan pasien rawat jalan sangatlah signifikan, karena dimensi ini menyentuh aspek emosional dan psikologis pasien. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan baik dan penuh perhatian, mereka cenderung lebih puas dan memiliki pengalaman yang lebih positif selama perawatan. Selain itu, layanan yang penuh empati dapat meningkatkan loyalitas pasien dan membuat mereka lebih cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, empati merupakan elemen kunci dalam memastikan pengalaman pasien yang memuaskan dan meningkatkan citra positif fasilitas kesehatan (Andaleeb, 2001; Sohail, 2003).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilaksanakan didapatkan kesimpulan sebagai berikut: variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan sedangkan variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

### Implikasi Manajerial

Dimensi *tangible* yang ditandai dengan fasilitas fisik dari rumah sakit berperan dalam mempengaruhi kepuasan dari pasien. Fasilitas yang terintegrasi dengan desain interior dan eksterior yang senada akan memberikan kesan profesional dan bisa memberikan atmosfer yang mendukung dalam proses pengobatan dari pasien. Selain itu ketersediaan pendingin ruangan akan memberikan rasa nyaman pada pasien karena kondisi udara yang relatif stabil. Pemeliharaan sarana dan prasarana dari rumah sakit menjadi tumpuan untuk menjaga fasilitas yang ada serta meminimalisir kerusakan dari fasilitas yang ada.

Selanjutnya pada dimensi *reliability*. Ketersediaan obat pada unit farmasi RS Sumber Waras menandakan bahwa unit tersebut reliabel dan dapat diandalkan setiap waktu. Untuk itu sistem *inventory management* elektronik sangat penting adanya untuk memastikan ketersediaan stok dan memberikan gambaran keluar masuk obat secara *real-time*.

Pada dimensi *assurance* kompetensi dari petugas kesehatan merupakan titik berat yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kompetensi petugas kesehatan, diperlukan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan melalui workshop, sertifikasi, dan program mentoring, serta memanfaatkan teknologi seperti e-learning dan simulasi klinis. Monitoring rutin dan pengembangan keterampilan non-teknis, seperti komunikasi efektif dan manajemen stres, juga penting. Rumah sakit diharapkan untuk menjalin kemitraan dengan institusi pendidikan dan organisasi profesi untuk bisa meningkatkan kompetensi dari petugas kesehatannya.

Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap pelayanan prima dari rumah sakit. Pelayanan yang sesuai dengan SOP serta kesediaan dan kecepatan petugas kesehatan dalam menangani pasien menjadi aspek penting yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan dari rumah sakit sumber waras.

Bertolak belakang dengan dimensi *empathy* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Langkah-langkah seperti memberikan pelatihan soft skills kepada tenaga kesehatan. Pelatihan ini mencakup aspek komunikasi efektif dan empati yang ditujukan agar petugas kesehatan dapat memahami kondisi, perasaan, dan kebutuhan emosional pasien dengan lebih baik. Memberikan waktu dan perhatian yang cukup selama interaksi dengan

pasien juga membantu menciptakan hubungan yang lebih akrab dan nyaman. Tenaga kesehatan perlu menunjukkan perhatian penuh, seperti mendengarkan keluhan pasien secara aktif dan memberikan respons yang menenangkan. Dengan demikian, pasien akan merasa dihargai dan didukung secara emosional, yang pada akhirnya dapat berkontribusi meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan.

### Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penggunaan *open end question* pada kuesioner diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih representatif terhadap permasalahan pada tempat penelitian selain itu konstruksi pertanyaan yang lebih relevan terhadap masalah juga diharapkan dapat memberikan gambaran lebih baik terhadap permasalahan pada penelitian selanjutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. A. S., Amirhalingam, P., Alatawi, Y., & Aljabri, A. (2022). Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services. *Journal of Patient Experience*, 9. <https://doi.org/10.1177/23743735221112631>
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science and Medicine*, 52(9), 1359–1370. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Azhar, K., Ruspitasi, W., & Bukhori, M. (2023). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 3579–3595. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.5232>
- Bacon, D. R., Sauer, P. L., & Young, M. (1995). Composite Reliability in Structural Equations Modeling. *Educational and Psychological Measurement*, 55(3), 394–406. <https://doi.org/10.1177/0013164495055003003>
- Bakan, I., Buyukbese, T., & Ersahan, B. (2014). The impact of total quality service (TQS) on healthcare and patient satisfaction: An empirical study of Turkish private and public hospitals. *International Journal of Health Planning and Management*, 29(3), 292–315. <https://doi.org/10.1002/hpm.2169>
- Bali, R. K. (2005). *Clinical Knowledge Management*. Idea Group Publishing.
- Barney, K. F., & Perkinson, M. A. (2015). Occupational Therapy with Aging Adults: Promoting Quality of Life through Collaborative Practice. In *Occupational Therapy with Aging Adults: Promoting Quality of Life through Collaborative Practice*. <https://doi.org/10.1016/C2009-0-41286-8>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Caruelle, D., Lervik-Olsen, L., & Gustafsson, A. (2023). The clock is ticking—Or is it? Customer satisfaction response to waiting shorter vs. longer than expected during a service encounter. *Journal of Retailing*, 99(2), 247–264. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2023.03.003>
- Cendriono, N., & Eka Ardiana, T. E. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(2), 188. <https://doi.org/10.29040/jap.v18i2.120>
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2023). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. In *Asia Pacific Journal of Management* (Issue 0123456789). Springer US. <https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y>

- Clemes, M. D., Ozanne, L. K., & Laurensen, W. L. (2001). Patients' Perceptions of Service Quality Dimensions. *Health Marketing Quarterly*, 19(1), 3–22. [https://doi.org/10.1300/j026v19n01\\_02](https://doi.org/10.1300/j026v19n01_02)
- Duggirala, M., Rajendram, C., & Anantharam, R. . (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15(5), 560–583.
- Elmadağ, A. B., Ellinger, A. E., & Franke, G. R. (2008). Antecedents and consequences of frontline service employee commitment to service quality. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 16(2), 95–110. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679160201>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is The Most Important Factor Affecting Patient Satisfaction. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525.
- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S. (2015). Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. *Health*, 07(11), 1460–1465. <https://doi.org/10.4236/health.2015.711160>
- Fazriansyah, F., Sari, N. A., & Mawardi, M. (2022). Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual pada aplikasi pembayaran digital? *Jurnal Manajemen*, 14(2), 271–283. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11126>
- Fortini, C., & Daepfen, J. B. (2023). How do hospital providers perceive and experience the information-delivery process? A qualitative exploratory study. *PEC Innovation*, 3(October), 100222. <https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2023.100222>
- Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience. *Sport Management Review*, 5(2), 129–148. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70064-8](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70064-8)
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer Nature Switzerland. <https://doi.org/10.1080/10705511.2022.2108813>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2165.
- Karmila, Ismanto, & Fitri, K. (2023). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Benyamin Guluh, Kolaka. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4). <https://journal.widyakarya.ac.id/index.php/jmki-widyakarya/article/download/1293/1338/4450>
- Khatimah, K. G., Cokki, & Helmi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rs YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680.
- Kulińska, J., Rypicz, Ł., & Zatońska, K. (2022). The Impact of Effective Communication on Perceptions of Patient Safety—A Prospective Study in Selected Polish Hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159174>
- Maharani, S., Rahman, A., Ramadhani, I., Ulum, M., & Kolis, N. (2021). *The Effect of Quality Service and Facilities on Customer Satisfaction Trough Emotions as Intervening Variable (Case Study at Bank BRI Sharia Madiun Indonesia)*. <https://doi.org/10.4108/eai.27-10-2020.230417>

- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de octubre de 2022]; 16(18): 1-16. *Int J Environ Res Public Health*, 1–16. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
- Pheng, L. S., & Rui, Z. (2016). *Service quality for facilities management in hospitals*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0956-3>
- Romeyke, T., Noehammer, E., Scheuer, H. C., & Stummer, H. (2018). Levels of patient satisfaction on integrative medicine before and after implementation of diagnosis-related groups. *Global Advances In Health and Medicine*, 7. <https://doi.org/10.1177/2164956118759256>
- Satyawati, & Berlianto, M. P. (2022). Enrichment: Journal of Management The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572–2581.
- Septiana, S., & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *Mbia*, 22(2), 325–339. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2620>
- Sohail, S. M. (2003). SERVICE QUALITY IN HOSPITALS: MORE FAVOURABLE THAN YOU MIGHT THINK. *Managing Service Quality*, 13(3), 197–206.
- Suhartoyo. (2018). Klaim Rumah Sakit Kepada BPJS Kesehatan Berkaitan Dengan Rawat Inap Dengan Sistem INA– CBGs. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(2), 182–195. <https://doi.org/10.14710/alj.v1i2.182-195>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Yulia, N., Redi, A., & Bakir, H. (2023). The Effect of TERRA Service Quality on Patient Satisfaction at Level II Bhayangkara Hospital Semarang and Its Impact on Loyalty. *ICLSSEE*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.4108/eai.6-5-2023.2333582>