
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT HL MANAMBAI ABDULKADIR)

Mimiek Aprianditah^{1*}, Ahmad Yamin², Win Ariga Mansyur Malonga³

^{1,2} *Magister Manajemen Inovasi, Universitas Teknologi Sumbawa*

³ *Program Studi Perikanan, Universitas Teknologi Sumbawa*

* *Corresponding Author. ahmad.yamin@uts.ac.id*

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality, image and service facilities on patient satisfaction at H.L. Hospital. Manambai Abdulkadir. This research uses quantitative methodology and uses descriptive techniques to analyze data. The research sample consisted of 100 respondents who were patients at H.L. Hospital. Manambai Abdulkadir in Sumbawa Besar. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method which is included in the Structural Equation Modeling (SEM) domain. The research results show that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, image has a positive and significant effect on patient satisfaction and facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction. Then these three variables are able to influence patient satisfaction at H.L Manambai Abdulkadir Hospital simultaneously.

Keywords: *Service Quality; Image; Facilities; Patient Satisfaction*

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS H.L. Manambai Abdulkadir. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan menggunakan teknik deskriptif untuk menganalisis data. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pasien di RS H.L. Manambai Abdulkadir di Sumbawa Besar. Data dianalisis dengan metode Partial Least Square (PLS) yang termasuk dalam domain Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian ketiga variabel tersebut mampu mempengaruhi kepuasan pasien di RS H.L Manambai Abdulkadir secara simultan.

Keywords: Kualitas Pelayanan; Citra; Fasilitas; Kepuasan Pasien

1. Introduction

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengakui kesehatan sebagai investasi, hak,

dan kewajiban bagi semua orang. Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Dasar 2009 menegaskan hak setiap orang

untuk mendapatkan kesehatan yang memadai. Pengakuan ini mendorong pembangunan infrastruktur kesehatan di sektor publik dan swasta, memastikan aksesibilitas dan pilihan layanan kesehatan primer dan tersier. Keberagaman dalam layanan menciptakan lingkungan yang inklusif.

Ronaldi, et al., (2022) menekankan pentingnya jaminan kesehatan nasional bagi seluruh warga negara, khususnya masyarakat miskin dan kurang mampu. Penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional di Indonesia menjamin layanan kesehatan yang bermutu bagi seluruh warga negara. Keterjangkauan dan mutu layanan menentukan kepuasan dan loyalitas, sehingga penyedia layanan kesehatan harus terus meningkatkan layanannya untuk memperkuat sistem kesehatan dan memenuhi hak kesehatan individu.

Rumah sakit memegang peranan penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat, termasuk layanan medis, pendukung, dan administratif. Rumah sakit merupakan lembaga yang kompleks, dinamis, dan kompetitif yang memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus. Dalam lingkungan yang kompetitif, rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah, harus berfokus pada peningkatan keunggulan kompetitif agar tetap relevan dan unggul. Hal ini

memerlukan perhatian dan adaptasi yang terus-menerus terhadap lingkungan yang terus berubah. (Kotler, et al., 2020).

Peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pasien di era digital. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh hal-hal yang nyata, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Beradaptasi dengan perkembangan teknologi, seperti sistem informasi kesehatan, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan hasil bagi pasien. Mengintegrasikan teknologi dalam layanan rumah sakit tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah, harus meningkatkan kualitas layanan, beradaptasi dengan teknologi baru, dan menerapkan manajemen mutu agar tetap kompetitif dan memuaskan pasien. Kualitas layanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan, dan rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasien dan keluarga untuk memastikan kinerja dan kualitas yang baik (Wadhwa & Jaya, 2022).

Kepuasan pasien menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi persyaratan dan harapan pasien (Setiarti, 2023). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melindungi hak konsumen untuk

mendapatkan perlakuan yang adil dan menyampaikan pendapat. Kualitas layanan dipengaruhi oleh harapan pelanggan, kualitas layanan, prosedur, dan hasil keluaran, termasuk keterampilan dokter dan perawat, efisiensi, dan komunikasi (Widodo, 2022).

Menurut (Rahayu, et al., 2023), Rumah sakit memerlukan sistem pemberian layanan yang efisien dan staf yang terampil untuk memenuhi harapan pasien dan memastikan kepuasan. Kualitas layanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan, pemilihan rumah sakit, dan loyalitas (Setyawati, et al., 2018). Rumah sakit harus memahami kebutuhan pasien, menciptakan sistem layanan yang baik, dan terus meningkatkannya. Dimensi fasilitas, termasuk peralatan medis, lingkungan, sumber daya, dan faktor non-medis, juga memengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pasien (Monim, et al., 2022)

Saputra, (2018) menegaskan bahwa fasilitas sangat penting sebelum memberikan layanan. Fasilitas meringankan pengalaman konsumen. Fasilitas rumah sakit sangat penting. Fasilitas yang baik membantu tenaga kesehatan dan penyembuhan pasien, membuat orang lebih bahagia dengan perawatan kesehatan mereka. Yesinda & Murnisari (2018) menemukan bahwa fasilitas layanan kesehatan meliputi infrastruktur bangunan,

peralatan medis dan non-medis, sistem pengelolaan limbah, staf yang tepat, sistem komunikasi yang efektif, dan keamanan pasien dan staf. Bangunan yang ergonomis dan mudah diakses meningkatkan kenyamanan pasien selama perawatan. Peralatan medis yang modern dan dirawat dengan baik membantu dokter dan perawat menyembuhkan dan pulih lebih cepat, sistem listrik dan komunikasi yang andal menjaga operasi kesehatan tetap berjalan lancar, dan sistem keamanan yang kuat meyakinkan pasien dan staf (Imran, et al., 2021).

Pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan citra, representasi mental dari suatu hal yang memengaruhi penilaian dan tindakan (Kotler, et al., 2020). Reputasi yang baik membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien, sehingga meningkatkan volume pasien dan keberlanjutan layanan kesehatan (Tjiptono, 2015). Reputasi yang buruk dapat membuat pasien enggan datang, sehingga citra menjadi hal yang krusial bagi dinamika industri layanan kesehatan.

Citra rumah sakit dipengaruhi oleh layanan klinis, faktor non-klinis seperti komunikasi pasien, keramahan staf, akses informasi, dan kebersihan. Lembaga kesehatan harus berinvestasi dalam citra melalui pencitraan merek, umpan balik konsumen, dan peningkatan kualitas. Citra

yang kuat memberikan keunggulan kompetitif dalam industri perawatan kesehatan, meningkatkan kepercayaan dan kebahagiaan pasien.

Kebahagiaan konsumen merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan, terutama dalam industri yang berorientasi pada layanan seperti layanan kesehatan (Dewi, et al., 2023). Hal ini memengaruhi pemilihan layanan, menumbuhkan loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, fasilitas, dan citra perusahaan memengaruhi kepuasan pelanggan. Rumah sakit dengan layanan yang sangat baik, fasilitas yang memadai, dan reputasi yang positif dapat memuaskan pelanggan, yang mengarah pada peningkatan jumlah pasien, peningkatan reputasi, dan peningkatan hasil penjualan (Putra, 2023)

Kepuasan pasien sangat penting bagi rumah sakit untuk memenuhi harapan mereka dan menjaga hubungan dekat dengan pasien (Sriani, et al., 2019). Tenaga kesehatan berperan penting dalam memastikan pasien menerima perawatan medis yang terampil dan diperlakukan dengan rasa hormat dan empati. Untuk mempertahankan pelanggan setia, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas layanan dan aspek operasional, dari manajemen puncak hingga pekerja

perawatan primer, untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

H.L. Manambai Abdulkadir, sebuah fasilitas kesehatan milik pemerintah di Sumbawa Besar, diresmikan pada bulan Oktober 2012 dan merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tujuan utama rumah sakit ini adalah untuk meningkatkan perawatan dan tingkat kepuasan pasien. Studi ini berfokus pada kepuasan pasien untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan membuat keputusan yang tepat tentang alokasi sumber daya. Posisi geografis, populasi, dan sumber daya rumah sakit memberikan tantangan yang unik, sehingga sangat penting untuk menyesuaikan layanan berdasarkan tren dan preferensi terkini.

Peneliti melakukan penelitian tentang dampak kualitas layanan, citra, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit H.L. Manambai Abdulkadir Sumbawa. Hipotesis dalam penelitian ini adalah H1: Mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Provinsi H.L Manambai Abdulkadir, H2: Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Provinsi H.L Manambai Abdulkadir, H3: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Provinsi H.L Manambai Abdulkadir, dan H4: Mutu

pelayanan, citra dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Provinsi H.L. Manambai Abdulkadir. Temuan tersebut dapat memandu pengambilan keputusan dan meningkatkan layanan rumah sakit, meningkatkan citra positifnya, dan mendukung tujuan organisasi dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas.

2. Materials and Methods

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif karena mengandalkan data kuantitatif yaitu informasi numerik (Bougie & Sekaran, 2019). Selanjutnya penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan (Arikunto, 2019). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2024-Juni 2024, lokasi penelitian ini di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir Sumbawa Besar Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini dapat difokuskan pada pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan yang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal. Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan (X1), citra (X2), dan fasilitas (X3), kemudian variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y).

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran instrumen survei atau kuesioner dengan menggunakan skala likert. Populasi penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani perawatan rawat inap dan rawat jalan di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir Sumbawa Besar dengan jumlah populasi 78.695 pasien. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Arikunto, 2019). Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pengambilan sampel responden yang kebetulan berada di tempat atau sampel yang tersedia pada saat penelitian dilakukan (Bougie & Sekaran, 2019). Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dinilai sebagai teknik yang efisien dalam lingkungan kuantitatif karena hanya mengandalkan beberapa asumsi statistik. PLS memiliki beberapa kelebihan, seperti kemampuan bekerja dengan sampel yang relatif kecil, tidak adanya asumsi mengenai distribusi normal multivariat, kemampuan untuk memvalidasi hipotesis, dan kemampuan untuk menjelaskan korelasi antar variabel laten (Hair, et al., 2021)

3. Results and Discussion

Times Analisis data dalam penelitian ini

didasarkan pada langkah-langkah analisis pada aplikasi perangkat lunak SmartPLS. Sebelum melakukan penilaian outer model, langkah pertama yang dilakukan adalah membuat model pengukuran pada perangkat lunak SmartPLS. Berikut ini adalah tahapan dalam analisis SEM-PLS:

3.1. Measurement Model (Outer Model)

Model luar bertujuan untuk mengukur konstruk atau variabel laten dengan variabel terukur atau indikator teramati, serta melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa indikator tersebut mengukur konstruk dengan tepat, termasuk memeriksa validitas dan reliabilitas indikator (Hair, et al., 2021)

Table 1. Output Average Variance Extracted (AVE)

Construct Variables	(AVE)	Information (AVE > 0.50)
Kualitas Pelayanan (X1)	0,573	Valid
Citra(X2)	0,539	Valid
Fasilitas (X3)	0,561	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	0,557	Valid

Source: processed data, 2024

Berdasarkan tabel 1, konstruk kualitas layanan, citra, fasilitas, dan kepuasan pasien memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam model dianggap asli.

Table 2. Reliability Test Result

Construct Variables	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X1)	0,930	0,917

Citra(X2)	0,900	0,870
Fasilitas (X3)	0,927	0,912
Kepuasan Pasien (Y)	0,893	0,865

Sumber: data olahan, 2024

Berdasarkan nilai reliabilitas komposit yang diperoleh, sebagian besar struktur memiliki nilai lebih tinggi dari 0,70. Tabel 3 di atas memberikan bukti visual tentang hal ini. Lebih jauh, nilai alpha Cronbach menunjukkan bahwa semua struktur memiliki nilai yang melebihi 0,60. Dengan demikian, hal ini menunjukkan reliabilitas variabel yang tinggi dalam penelitian ini.

3.2. Structural Model (Inner Model)

Dalam model internal, Hair, et al., (2021) menunjukkan interkoneksi antara variabel laten dan pengaruh timbal baliknya, serta sejauh mana dampaknya terhadap variabel lain dalam model. Hasil analisis model internal akan menghasilkan wawasan penting tentang mekanisme dasar hubungan antara variabel, yang memungkinkan pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisis.

Table 3. R-Square Test Result

	R-square	Adjusted R-square
Kepuasan Pasien (Y)	0,856	0,852

Sumber: data olahan, 2024

Berdasarkan hasil analisis yang disajikan pada Tabel 3 diperoleh nilai R-square sebesar 0,856 (tinggi) atau 85,6% sehingga nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra dan citra mampu

mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 85,6% dan sisanya sebesar 14,4% disebabkan oleh pengaruh faktor lain di luar model.

Table 4. F-Square Test Result

Construct Variables	F-Square	Information
Kualitas Pelayanan (X1)	0,729	Big
Citra(X2)	1,564	Big
Fasilitas (X3)	0,599	Big

Sumber: data olahan, 2024

Data pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dampak kualitas layanan, citra, dan fasilitas masing-masing adalah 0,729, 1,564, dan 0,599. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi atau kehadiran simultan dari ketiga variabel tersebut memiliki kemampuan untuk memengaruhi ukuran kepuasan pasien.

Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk menentukan apakah suatu proposisi benar atau tidak. Statistik-t dan nilai-p digunakan untuk menguji hipotesis. Jika hasil bagi statistik-t lebih besar dari 1,96 dan nilai-p lebih besar dari 0,05, maka hipotesis 0,05 tidak ditolak. Sebaliknya, jika statistik-t lebih besar dari 1,96 dan nilai-p lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak. Nilai-nilai statistik-t dan nilai-p dirangkum sebagai berikut:

Table 5. Hasil Hipotesis

Effect	Original Sample	T-Statistic	P-Values
Kualitas Pelayanan(X1) -> Kepuasan	0,282	4,263	0,006

pasien (Y)			
Citra (X2) ->			
Kepuasan Pasien (Y)	0,796	12,030	0,000
Fasilitas (X3)			
-> Kepuasan Pasien (Y)	0,644	3,781	0,010

Sumber: data olahan, 2024

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 6 di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit H.L. Manambadi Abdul Kadir hal ini berdasarkan tabel 5 dimana nilai t-statistik sebesar 4,263 lebih besar dari 1.96 dan p-value sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05 serta original sample bertanda positif. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan langsung dari pengalaman mereka selama di rumah sakit, dan memenuhi atau melampaui harapan mengarah pada peningkatan kepuasan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa H.L. Manambadi Abdulkadir harus terus meningkatkan kualitas layanan sebagai bagian dari strategi mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anfal (2020) dan Kabbani & Santoso, (2023) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh positif

terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini mengungkap bahwa variabel citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD H.L. Manambai Abdul Kadir. Hal ini didukung oleh hasil pengujian hipotesis yaitu t-statistik sebesar 12,030 lebih besar dari 1,96 dan p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 serta original positif. Selain itu di dukung juga oleh teori (Kotler & Keller, 2016) serta teori konsumen dan psikologi perilaku. Persepsi positif terhadap reputasi, layanan, dan kesan keseluruhan rumah sakit berdampak signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Rumah sakit dengan citra yang baik, yang didasari oleh reputasi yang kuat, layanan yang ramah, dan kesan keseluruhan yang positif, cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sudrajat, (2020) dan Nurdianty & Sudrajat, (2021) yang menyatakan bahwa manajemen rumah sakit harus secara aktif menjaga citra positif melalui strategi pemasaran, manajemen reputasi, dan upaya peningkatan mutu layanan.

Penelitian ini mengungkap bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD H.L. Manambadi Abdul Kadir di tunjukkan dengan t-statistik sebesar 3,781 lebih besar dari 1,96 dan p-value sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 serta original positif.

Kualitas fasilitas seperti ruang perawatan yang nyaman, peralatan medis yang modern, dan kebersihan dapat meningkatkan pengalaman dan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Pasien menghargai adanya keadilan dalam pelayanan kesehatan, dan fasilitas yang memadai serta mudah diakses menunjukkan adanya keadilan prosedural. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ronaldi, Salfadri & Hadya, (2022) serta Kabbani & Santoso, (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi seperti rumah sakit memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang baik juga memberikan kesan profesionalisme dan perhatian kepada pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4, kepuasan pasien di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir secara bersama-sama dipengaruhi oleh faktor konstruksi mutu pelayanan, citra dan fasilitas yang memiliki pengaruh sebesar 0,729, 1,564 dan 0,599 sesuai hasil uji F^2 . Maka H4 diterima dan H04 ditolak karena semuanya lebih besar dari 0,02 (kecil), faktor fasilitas, citra dan mutu pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bagaimana secara bersama-sama faktor laten eksogen

dapat mempengaruhi variabel laten endogen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor fasilitas, citra dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Artinya ketiga faktor tersebut tidak hanya memiliki pengaruh secara sendiri-sendiri, tetapi juga saling berinteraksi dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keseluruhan pengalaman dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Conclusions

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Fasilitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir). Maka simpulan yang dapat dijabarkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi.

Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir. Artinya semakin positif citra rumah sakit di mata pasien, maka tingkat kepuasan mereka pun akan semakin tinggi.

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di

RSUD H.L. Manambai Abdulkadir. Artinya semakin lengkap dan nyaman fasilitas yang tersedia di rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien pun akan semakin tinggi.

Kualitas pelayanan, citra dan fasilitas di RSUD H.L. Manambai Abdulkadir secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

References

- [1]. Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- [2]. Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [3]. Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Amerika Serikat: Willey.
- [4]. Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940-1949. doi:10.56338/mppki.v6i10.4075
- [5]. Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. USA: SAGE Publications, Inc.
- [6]. Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389-396. doi:10.23887/jppsh.v5i3.40846

- [7]. Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 236 - 240.
- [8]. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- [9]. Kotler, P., Stevens, R. J., & Shalowitz, J. I. (2020). *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System* (2nd Edition ed.). USA: John Wiley & Sons.
- [10]. Monim, C. J., Massie, J. D., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1156-1168.
- [11]. Nurdianty, C., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujaya Karawang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 4(2), 665-672. doi:10.31539/costing.v4i2.1717
- [12]. Putra, H. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2), 183-190. doi:10.29103/j-mind.v7i2.9370
- [13]. Rahayu, B., Ariyani, N., & Levyda, L. (2023). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Study in Blood Transfusion Service Units at RSCM. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(2), 238-252. doi:10.46799/jsa.v3i12.502
- [14]. Ronaldi, S., Salfadri, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- [15]. Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Manajemen Kewirausahaan (JMK)*, 3(2), 72-89.
- [16]. Setiarti, R. T. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kinerja Tenaga Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Studi Puskesmas Penusupan Kecamatan Pangkah Kabupaten Tegal)*. Universitas Jenderal Soedirman, Program Studi Administrasi Publik. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- [17]. Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- [18]. Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Jkn Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME : Journal of Management*, 2(2), 1-16.
- [19]. Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 41-49. doi:10.34308/eqien.v7i1.111
- [20]. Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 th ed.). Yogyakarta: Andi.
- [21]. Wadhwa, S., & Jaya, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*,

- 8(2), 91-104.
doi:10.30873/jbd.v8i2.3206
- [22]. Widodo, T. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya. *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 2(2), 62-68.
- [23]. Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206-214.