

# Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Juanda Samarinda

Marlin Sandra Elsa Sape<sup>1</sup>, Eka Yudhyani<sup>2</sup>, Andi Indrawati<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email : sapeelsa443@gmail.com

---

## **Keywords :**

*Patient Satisfaction; Service Quality.*

## **ABSTRACT**

*Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at Juanda Public Health Center, Samarinda. The quality of service is inseparable from the dimensions of service quality itself, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. Patient satisfaction will be fulfilled if the service provided meets expectations. This study aims to identify and analyze the effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Puskesmas Juanda Samarinda. Service quality is an important factor in determining the level of patient satisfaction, especially in public health services.*

*This study uses a quantitative method, sampling 96 respondents through a survey of patients who received services at Puskesmas Juanda Samarinda. Data analysis was conducted using simple linear regression, employing the t-test (Partial) to determine the influence between one independent variable and one dependent variable, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) to assess the extent of the impact of service quality on patient satisfaction, using the SPSS version 22 statistical program.*

*The results showed that the t-value of 8.223 was greater than the t-table value of 1.989 with a significance level of 0.000, which is less than alpha 0.05. This means that service quality has a significant effect on patient satisfaction at Puskesmas Juanda Samarinda, with an influence percentage of 41.8%, while the remaining 58.2% is influenced by other variables not examined.*

---

## **PENDAHULUAN**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah

dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) : mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65) : menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

Menurut Kotler dalam Yulianti dan Madiawati (2015:3) : secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Menurut Hartono dalam Dewi (2016:5) : kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Juanda Samarinda kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya.

Pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kota Samarinda yang terletak di Kelurahan Air Hitam adalah Puskesmas yang menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien ataupun keluarganya adalah petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, dan tidak sesuainya ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pekerja harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi. Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Puskesmas berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut.

Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Juanda harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## METODE

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Lapangan (*Field Work Research*). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk membagikan pernyataan secara langsung kepada seluruh pasien Puskesmas Juanda Samarinda yang dijadikan subjek penelitian. Serta Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dimana penulis mengumpulkan dokumen, data, arsip, maupun catatan penting organisasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:80): “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut Sugiono (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam penelitian ini, jumlah populasinya tidak diketahui, untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui dapat menggunakan *alternative* formula Lemeshow dalam Lupiyoadi (2013) sebagai berikut :

$$n = \frac{(1 - p)(Z_{\alpha/2})^2}{D^2}$$

Keterangan

- n : Jumlah sampel  
 Z : Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96  
 P : Maksimal estimasi = 0,5  
 D : alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan rumus Lemeshow tersebut maka jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{(1 - p)(Z_{\alpha/2})^2}{D^2}$$

$$n = \frac{(1 - p)(Z_{\alpha/2})^2}{D^2}$$

$$n = \frac{0,5(1 - 0,5).1,96^2}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,2.3.8416}{0,01}$$

n = 96,04 Dibulatkan menjadi 96 orang.

### Alat Analisis

#### Regresi Linear Sederhana

Regresi Linear Sederhana : Menurut Sugiyono (2017:260) analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara satu variabel independen dengan suatu variabel dependen.

Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pasien  
 X = Kualitas Pelayanan  
 a = Konstanta  
 b = Koefisien regresi  
 e = Kesalahan atau *residual*

#### Uji t

Menurut Imam Ghozali (2016:97) Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun kriteria dari uji t sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi uji t < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Artinya terdapat

pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghozali (2016:95) Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

### Hipotesis

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi oleh Jeriko Sinurat (2014) dan Bunga Hartiningtiya (2017) mendukung kesimpulan ini dengan menggunakan variabel-variabel seperti kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dalam mengukur kualitas pelayanan. Berdasarkan kajian pustaka, dirumuskan hipotesis penelitian: "Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Juanda Samarinda."

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Juanda Samarinda.

**Tabel 1.** Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.586	1.047		2.470	.015		
	Kualitas Pelayanan	.449	.055	.647	8.223	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

(Sumber : Output SPSS 22, 2024)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui nilai Constant (a) sebesar 2,586, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b / koefisien regresi) sebesar 0,449 sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,586 + 0,449X + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2,586, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 2,586.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,449 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan, maka Kepuasan Pasien juga akan meningkat. Koefisien regresi ini bernilai positif, hal ini mengindikasikan bahwa ada hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang diharapkan.
3. Komponen  $e$  ini merepresentasikan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model tetapi tetap mempengaruhi nilai dari variabel terikat Y. Dengan kata lain,  $e$  mencerminkan variabilitas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen X dalam persamaan ini.

### Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien.

**Tabel 2.** Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.586	1.047		2.470	.015		
Kualitas Pelayanan	.449	.055	.647	8.223	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

(Sumber : Output SPSS 22, 2024)

Uji t (parsial) yang digunakan untuk memperlihatkan pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Pengujian hipotesis dengan cara mengetahui t tabel =  $(\alpha/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 96-3-1) = (0,025 ; 92)$  maka didapatkan t tabel = 1,989.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $8,223 > t$  tabel 1,989. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa **hipotesis diterima** karena variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 3.** Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.647 <sup>a</sup>	.418	.412	1.206	1.339

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

(Sumber : Output SPSS 22, 2024)

Berdasarkan Tabel 3 di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,647. Nilai 0,647 menunjukkan tingkat hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Pasien). Interpretasi nilai tersebut adalah R sebesar 0,647 menunjukkan hubungan yang cukup kuat atau positif moderat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pasien, sesuai dengan arah positif dari hubungan ini. Korelasi ini tidak

mencapai 1, yang berarti hubungan tidak sempurna, namun cukup signifikan untuk menunjukkan adanya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,418. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 41,8%, sedangkan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat dijelaskan pembahasan sebagai berikut :

#### **H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Juanda Samarinda**

Berdasarkan Tabel 2 Hasil Uji t (Parsial), hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X)  $t$  hitung = 8,223 lebih besar daripada  $t$  tabel = 1,989 dengan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Kualitas pelayanan di Puskesmas Juanda Samarinda memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena kualitas pelayanan berperan sebagai tolok ukur utama dalam membangun persepsi positif dan kepuasan pasien. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan publik, Puskesmas Juanda Samarinda bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menciptakan citra yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Setiap dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Juanda Samarinda berkontribusi langsung dalam memenuhi harapan pasien, yang tercermin dalam sejumlah indikator kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Juanda.

##### 1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan petugas Puskesmas Juanda Samarinda dalam memberikan pelayanan yang cakap sangat penting agar pasien merasa bahwa mereka dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten. Saat pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan jelas, pasien merasa kepercayaan mereka terbayar sehingga harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan terpenuhi. Kepuasan tercipta ketika pasien merasa dilayani oleh staf yang memiliki kemampuan dan kecakapan yang tinggi dalam menangani masalah kesehatan mereka.

##### 2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Respon yang cepat dan jelas dari petugas Puskesmas mengurangi waktu tunggu pasien, yang meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Ketika petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, ini menunjukkan bahwa mereka menghargai waktu dan kebutuhan pasien. Respon cepat dan tanggap berperan penting dalam membuat pasien merasa dihargai dan menjadi faktor utama yang mendorong pasien untuk kembali lagi ke Puskesmas di kemudian hari.

##### 3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan oleh petugas, termasuk kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya, adalah aspek yang membuat pasien merasa aman dan nyaman. Ketika petugas berpengalaman dan dapat diandalkan, pasien lebih merasa bahwa kesehatan mereka berada di tangan yang tepat. Hal ini meningkatkan kemungkinan pasien akan merekomendasikan Puskesmas Juanda Samarinda kepada teman atau kerabat mereka.

##### 4. Empati (*Empathy*)

Sikap mengayomi dan empati petugas terhadap pasien memberikan rasa nyaman yang tinggi dan membangun hubungan baik dengan pasien serta keluarganya. Ketika pasien merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan hormat, ini meningkatkan pengalaman pelayanan mereka. Empati adalah elemen kunci yang membuat pasien merasa bahwa kesehatan mereka adalah prioritas utama Puskesmas, sehingga mereka lebih mungkin untuk memberikan ulasan positif dan merekomendasikan Puskesmas.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Sarana dan prasarana yang memadai, termasuk peralatan medis, obat-obatan, dan fasilitas yang tersedia, juga berpengaruh pada kepuasan pasien. Ketika gedung, alat medis, dan perlengkapan lainnya memadai, pasien akan merasa bahwa mereka mendapatkan perawatan yang berkualitas dan sesuai dengan standar kesehatan yang mereka harapkan. Ketersediaan fasilitas yang memadai meningkatkan persepsi positif pasien terhadap Puskesmas dan memperkuat keinginan mereka untuk kembali jika membutuhkan layanan kesehatan.

Kepuasan pasien kemudian tercermin melalui beberapa indikator, yaitu: pelayanan yang sesuai dengan harapan, kesediaan untuk kembali ke Puskesmas Juanda bila dibutuhkan, dan kesediaan untuk merekomendasikan Puskesmas kepada kerabat dan teman. Dengan kata lain, kualitas pelayanan sudah memenuhi standar yang diharapkan pasien, hal ini juga dapat berkontribusi ke aspek lain seperti terbentuknya loyalitas dan peningkatan citra positif Puskesmas Juanda di masyarakat kota Samarinda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jeriko Sinurat (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah, demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan Bunga Rizki Hartiningtiya (2017) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS MH Thamrin Purwakarta, dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapmaya Wulan (2018) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Natar Merdeka di Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini, hipotesis diterima apabila hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) di Puskesmas Juanda Samarinda. Hal ini terlihat dari nilai t hitung sebesar 8,223 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,989 dengan taraf signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dapat **diterima**, karena data menunjukkan adanya pengaruh signifikan.

Sebaliknya, hipotesis akan ditolak apabila hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil dari t tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. Dalam situasi tersebut, kesimpulan yang diambil adalah bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Juanda Samarinda tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Juanda Samarinda. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Juanda Samarinda memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang mengakses layanan kesehatan di sana. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Indikator-indikator yang termasuk dalam Kualitas Pelayanan, seperti Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) yang diberikan petugas Puskesmas Juanda Samarinda terbukti memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap Puskesmas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Juanda Samarinda. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, terbukti benar dan dapat diterima.

### **Saran**

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melanjutkan eksplorasi dalam bidang ini, baik dengan memperluas cakupan wilayah penelitian atau dengan meneliti bidang yang berbeda. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti variabel-variabel lain seperti Biaya Pelayanan, Jam Operasional, Keamanan dan Privasi Pasien serta Tingkat Edukasi Kesehatan yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Samarinda. Hal ini penting untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan pola atau perbedaan signifikan dalam kualitas layanan dan kepuasan pasien di berbagai konteks.

### **REFERENCES**

- Ekowati, M., & Rahman, N. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Servqual. *J@TI Teknik Industri*, 18(1):23.
- Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. D. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hatiningtiya, Bunga Rizki, and Dadang Iskandar. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Mh Thamrin Purwakarta. *eProceedings of Management* 3.3
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing*. Pearson Education
- Lupiyoadi, R. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahudin, I. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik . Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyatno, Duwi. 2017. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Andi.
- Sinurat, Jeriko, and Abdul Karim Zulkarnain. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Hemodialisis Rs. Pku Muhammadiyah Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik* 10.1: 192-196.

Sugiono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Wulan, Sapmaya. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan.