



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT (SUATU STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT “X”)

Theresia Marditama<sup>1✉</sup>, Khaira Izmi Nugrayasa<sup>2</sup>, Fransisca Vani Stefiani<sup>3</sup>,  
Fransisca Vina Stefiana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Jenderal Achmad Yani  
[theresia@lecture.unjani.ac.id](mailto:theresia@lecture.unjani.ac.id)

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan yang prima dan konsisten akan memberikan kepuasan bagi pasien dan menjadi keunggulan bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan (FASYANKES). Indikator keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, perusahaan dalam hal ini rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan yang menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang mengecewakan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Metode penelitian dalam penelitian ini ialah deskriptif verifikatif menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di rumah sakit, selanjutnya rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian dan diperoleh sebanyak 156 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit “X”. Sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dalam konteks ini adalah pasien, bahwa tingkat kepuasan pasien bergantung pada sejauh mana pelayanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Hasil penelitian ini juga secara teoritis memperkuat penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

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

### Abstract

*A prime and consistent quality of healthcare will provide satisfaction to patients and an advantage to healthcare facilities. (FASYANKES). Indicators of hospital success in carrying out its functions can be seen from the quality of services provided to consumers. Thus, companies, in this case hospitals, can increase customer satisfaction by maximizing service quality that pleases consumers and minimizing service quality that disappoints consumers. The aim of this study is to find out the relationship between nursing service and patient satisfaction in the hospital. The research method in this research is verification descriptive using a questionnaire. The population of the researchers was street patients in the hospital, then the Slovin formula used to determine the number of samples of the study and obtained as many as 156 respondents. The data obtained was analyzed using simple linear regression analysis. The results of the research showed a positive influence on the quality of service on the satisfaction of road care patients in the “X” hospital. In line with customer satisfaction theory, which in this context is patients, the level of patient satisfaction depends on the extent to which the service meets or exceeds their expectations. The results of this research also theoretically strengthen previous research regarding the influence of service quality on patient satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Care.

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Jenderal Achmad Yani

Email : [theresia@lecture.unjani.ac.id](mailto:theresia@lecture.unjani.ac.id)

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah salah satu pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam bentuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 2009). Indikator keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Sundoro et al., 2022). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dalam hal ini rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan yang menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang mengecewakan konsumen (Tjiptono, 2011) (Purnama, 2022).

Pertanyaan besar bagi rumah sakit adalah apakah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

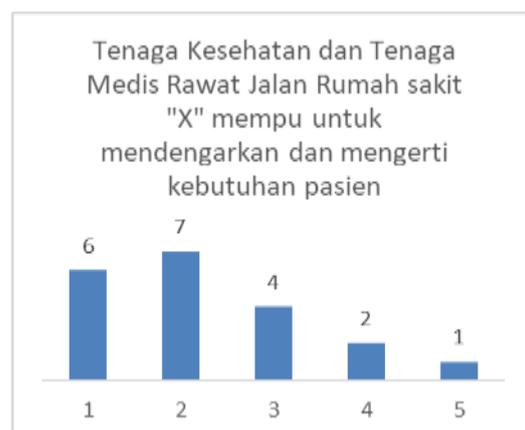
Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang berkualitas mengacu pada pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat umum, dan dilakukan sesuai dengan standar dan etika profesi yang telah ditetapkan (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Berbagai aspek kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk mencari pelayanan atau memilih rumah sakit untuk dirujuk. Pasien dapat membandingkan atau meminta nasihat dari orang lain dalam hal efek pengobatan. Beberapa aspek kualitas pelayanan meliputi aspek yang berkaitan dengan penampilan rumah sakit (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Haryanto & Ollivia, 2009).

Kualitas pelayanan merupakan bagian penting dari sebuah rumah sakit. Pasien memandang pelayanan medis yang berkualitas sebagai kebutuhan perawatan medis agar kebutuhan pasien terpenuhi bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, pelayanan yang cepat, tanggap, dan memahami keluhan pasien (Pohan, 2015). Gambaran konsep kualitas pelayanan sangat tergantung pada seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi realistik pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan

terhadap pelayanan yang harus diterima (Ahmada et al., 2022).

Instalasi rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya (Sinaga, 2018). Instalasi rawat jalan menjadi perhatian utama rumah sakit dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari jenis pelayanan pengobatan yang praktis, sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh berbagai pelayanan yang lengkap (*one day care*). Instalasi rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien agar rumah sakit dapat mempertahankan pelanggannya (Amirudin, 2013) (Ahmada et al., 2022).





Gambar 1: Diagram Pra-Survei Pasien Rawat Jalan di RS "X"

Dari hasil pra-survei yang telah dilakukan kepada 20 responden pasien rawat jalan di rumah sakit "X", diketahui bahwa responden tidak setuju untuk 3 pernyataan yaitu Tenaga Kesehatan dan Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit "X" memiliki kepedulian yang tinggi untuk merawat pasien, Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan Rumah Sakit "X" mampu untuk mendengarkan dan mengerti kebutuhan pasien, dan Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan Rumah Sakit "X" bersikap ramah dan sopan. Hal ini berarti ada opini masyarakat yang menginginkan perbaikan kualitas pelayanan khususnya kepada kepedulian dan kemampuan untuk mendengar dan mengerti kebutuhan pasien serta sikap dari Tenaga Medis dan Kesehatannya.



Gambar 2: Diagram Pra-Survei Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS "X"

Namun dari hasil pra-survei yang sama, diketahui bahwa dari 20 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X", 80% responden atau 16 responden menyatakan puas dengan layanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit "X". Dalam

model *expectancy disconfirmation* pada teori kepuasan pelanggan, dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbedaan antara harapan mereka terhadap pelayanan dan tingkat kinerja yang sebenarnya diterima. Jika tingkat kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika tingkat kinerja kurang dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Dalam hal ini, perlu diketahui lebih lanjut dimensi layanan apa yang sudah melebihi harapan pasien, dan bagaimana hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X".

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah : Mencari pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi pada umumnya dan 3 (tiga) dimensi khususnya terkait *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit "X".

## METODE

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X" Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dari RS "X" yang dipilih dengan rumus Slovin didapatkan hanya 156 responden.

Teknik analisis data yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapaun secara umum tujuan penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, analisis yang tepat menggunakan uji signifikansi parsial (uji-t). Model regresi yang baik harus memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), sehingga sebelum dianalisis dengan teknik regresi, maka model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji apakah variabel yang digunakan dalam suatu penelitian terbebas dari adanya penyimpangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Deskriptif

Variabel penelitian terdiri dari *independent variable* adalah Kualitas Pelayanan (X) dan *dependent variable* adalah Kepuasan Pasien (Y).

### Kualitas Pelayanan (X)

#### 1. *Tangible*

- RS "X" memberikan fasilitas rawat jalan yang memadai dengan skor: 77% mengindikasikan hasil Baik/Tinggi

- Tata ruang Fasilitas Rawat Jalan RS "X" sudah teratur dan baik dengan skor: 80% dapat diartikan juga Baik/Tinggi
2. *Empathy*
- Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan RS "X" memiliki kepedulian yang tinggi untuk melayani pasien dengan skor : 50%, masih tergolong Cukup.
  - Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan RS "X" mampu untuk mendengarkan dan mengerti kebutuhan pasien dengan skor : 52%, juga masih dalam kategori Cukup.
3. *Reliability*
- Layanan Kesehatan Rawat Jalan RS "X" memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan skor: 77%, tergolong kategori Baik/Tinggi.
  - Layanan Kesehatan Rawat Jalan RS "X" tidak pernah menimbulkan kerugian , dengan skor: 70%, masuk dalam kategori Baik/ Tinggi.
4. *Responsiveness*
- Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan RS "X" selalu ada untuk melayani dengan skor: 58%, dapat dikategorikan Cukup.
  - Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan RS "X" memberikan informasi/penjelasan layanan kesehatan kepada pasien dengan skor: 74%, tergolong dalam kategori Baik/Tinggi.
5. *Assurance*
- Tenaga Kesehatan dan Tenaga Medis Rawat Jalan RS "X" bersikap ramah dan sopan dengan skor: 44%, termasuk dalam kategori Cukup.
  - Pasien merasa nyaman dengan Layanan Kesehatan Rawat Jalan RS "X" dengan skor : 60%, termasuk dalam kategori Baik/Tinggi.

#### Kepuasan Pasien (Y)

Pasien puas dengan Layanan Rawat Jalan RS "X" dengan skor: 76%, termasuk pada kategori Puas.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, adapun karakteristik responden (pasien poli rawat jalan di rumah sakit X) berdasarkan jenis kelamin adalah Laki-Laki 30%, dan Perempuan 70%.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, adapun karakteristik responden (pasien poli rawat jalan di rumah sakit X) berdasarkan usia adalah usia dalam rentang 19-20 tahun memiliki frekuensi tertinggi, yaitu sebanyak 95 orang dengan persentase sebesar 61%. Sementara itu, responden dengan usia >22 tahun memiliki frekuensi terendah, yaitu hanya sebanyak 8 orang dengan persentase 5%. Berdasarkan data tersebut, dinyatakan bahwa pasien poli rawat jalan di rumah sakit X sebagian besar didominasi oleh pasien dengan rentang usia 19 – 20 tahun.

#### Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner (instrumen) dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh relevan atau sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. (Kurniawan, 2019). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 25 for Windows. Kevalidan dari butir soal pada kuesioner ditentukan dengan membandingkan rhitung dan rtabel. Apabila rhitung > rtabel. Hasil variabel X berkisar antara 0,565 hingga 0,740 lebih dari 0,156. Hasil variabel Y berkisar antara 0,837 hingga 0,939 lebih dari 0,156.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kehandalan dari instrumen penelitian yang digunakan. Hasil reliabilitas variabel X adalah 0,772, dan variabel Y : 0,950. Semua variabel reliabel karena > 0,60.

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Hasil uji yaitu 0,090 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu penelitian, dilakukan dengan cara melihat Uji Glejser. Apabila probabilitas signifikansinya di

atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresinya tidak mengandung heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Hasil pengujian adalah 0,293 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan tidak adanya heteroskedastisitas dalam data penelitian.

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lainnya. Adapun persamaan regresi untuk menguji hipotesis secara keseluruhan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 \text{ . (Kurniawan, 2019)}$$

Hasil analisis:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>			
	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	3,073	1,408		0,031
Kualitas Pelayanan	1,229	0,068	18,149	0,000

Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini untuk menganalisis variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y) dengan kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas. Berikut rumus persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1$$

$$Y = 3,073 + 1,229X_1$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 1,229. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel X akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 1,229.

#### Hasil Uji t

Dari tabel 1 juga dapat diperoleh nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. t-tabel untuk penelitian ini sebesar 1,975. Berdasarkan hasil analisis, nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 18,149 (> t tabel). Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS "X"

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

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Nilai R square yang semakin besar (mendekati 1) menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 <sup>a</sup>	.681	.679	2,448

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai R Square sebesar 0,681. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mampu mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 68,1%, sedangkan sisanya sebesar 31,9% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.

#### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh hasil analisis dengan uji-t, yang mana memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) dan memperoleh nilai t hitung sebesar 18,149 (lebih besar dari t-tabel yaitu 1,975). Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit "X".

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian relevan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap di RS Kabupaten Merauke. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Baan (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RS. Bahagia Makassar. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan di RS. Bahagia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler (2001). Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien, sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pasien merasa

mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mereka cenderung lebih puas. Sari (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dalam pelayanan kesehatan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat berdampak positif pada kualitas hidup pasien, pemenuhan kebutuhan medis, dan kelangsungan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik adalah komponen penting dalam menciptakan hubungan positif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien.

## SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien. Ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dalam konteks ini adalah pasien, bahwa tingkat kepuasan pasien bergantung pada sejauh mana pelayanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Hasil penelitian ini juga secara teoritis memperkuat penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, G. G., Budimana, Setiawatia, Suryatia, Y., Inayaha, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, *13*(1), 1–11.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, *5*(1), 45-52.
- Hadya, S. R. S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, *4*(8.5.2017), 2003–2005.
- Haryanto, J., & Ollivia, O. (2009). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *14*(2), 5935.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, *21*(4).
- Kurniawan, A. (2019). Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis: Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 26.0). Bandung: Alfabeta.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 12746–12752.
- Purnama, S. (2022). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, *3*(1), 53–59. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Safi, A., Nugroho, B., Kirana, I., Damanik, R. D., & Sulistiadi, W. (2021). Dampak Marketing Mix “Physical Environment” terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *7*(2), 40–45. <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i2.3654>.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, *3*(1), 53–59.
- Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *17*(1), 17–29. <https://doi.org/10.51277/keb.v17i1.111>
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, *1*, 472–480.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, *6*(11), 951–952. (Vol. 3, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Yuliani, A., & Wardana, A. (2019). Korelasi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, *8*(2), 1–15. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/societas/article/view/15684/0>