



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN

Andi Niartningsih¹, Nurfitriani², Nurul Hidayah Nur³, Mene Paradilla⁴

¹⁻⁴Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Cokroaminoto Makassar
andiniar30@gmail.com¹, nurfitnur2112@gmail.com², nurul_hidayahnur@gmail.com³,
meneparadilla@gmail.com⁴

Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan *cross sectional stud*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan yaitu 6.992 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *stratified random sampling* dengan jenis *proportional random sampling* sebanyak 121 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji univariat dan bivariat (*chi square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Disarankan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat alur prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, membuat kesiapan perawat yang cepat dan tanggap untuk membantu pasien dan menanyakan kebutuhan pasien.

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

Abstract

Patient satisfaction is a condition felt by a person after experiencing an action or result of an action that meets his/her expectations. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at the Haji Hospital, South Sulawesi Province. This type of research is quantitative research using an analytical observational study with a cross-sectional study design. The population of this study was all general patients who received services at the Outpatient Installation, namely 6,992 people. Sampling was carried out using stratified random sampling with a proportional random sampling type of 121 respondents. Data analysis in this study used univariate and bivariate tests (chi square). The results showed that service quality had an effect on patient satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$. It is recommended that hospital management improve service quality by creating a straightforward service procedure flow, making nurses quick and responsive to help patients and asking about patient needs..

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Patients, Hospitals*

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 11 Tamalanrea, Kota Makassar

Email : andiniar30@gmail.com

Phone : 085213069863

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan memaksa pelaku bisnis untuk dapat mengikuti persaingan tersebut agar bisa tetap bertahan dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Persaingan ketat yang terjadi tidak hanya pada bisnis yang bergerak dibidang perdagangan dan industri, akan tetapi hal ini juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang layanan kesehatan. Jika dalam suatu bisnis yang ditekuni merupakan jasa maka suatu perusahaan harus memperhatikan tiap konsumen (pengguna jasa), karena karakteristik yang ditawarkan sangat menentukan konsumen tersebut menjadi pelanggan potensial (Kotler, 2009).

Rumah sakit merupakan tempat penyedia layanan jasa, dan jasa yang diberikan harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Hanya rasa dan kesan yang dapat dimiliki oleh pelanggan atas jasa yang diberikan. Kebutuhan masyarakat akan kualitas layanan rumah sakit yang baik semakin meningkat seiring dengan semakin lebih membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Abubakar, 2017).

Bagaimanapun juga, yang seharusnya diupayakan oleh rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Jadi kepuasan adalah perpaduan antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dari kinerja organisasi di lingkungan rumah sakit (Aoude, 2023). Kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana harapan, sasaran dan preferensi yang diinginkan oleh pasien dipenuhi oleh penyedia layanan kesehatan (Liu, 2021).

Kepuasan pasien yang lebih besar terhadap perawatan akan menjadikan pasien patuh terhadap perintah dokter, lebih loyal, kesan positif dari mulut ke mulut oleh pasien, mengurangi jumlah keluhan pasien, keuntungan yang lebih tinggi, tingkat kunjungan pasien untuk kembali yang lebih tinggi dan rujukan pasien yang lebih banyak (Qadir, 2020). Penelitian yang ada menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung mengikuti petunjuk pengobatan dan saran medis, disebabkan karena mereka lebih cenderung percaya bahwa pengobatan akan efektif (Amoah, 2021).

Adanya fenomena persaingan yang ketat di bidang jasa pelayanan kesehatan dewasa ini menuntut rumah sakit tidak hanya menonjolkan keunggulan di bidang kualitas pelayanan, tetapi juga di bidang harga yang harus dibayar untuk

mendapatkan layanan itu. Apabila pasien mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dengan harga yang mereka anggap sepadan, maka pasien akan puas. Sebaliknya, jika pasien merasakan kualitas pelayanan kurang baik dengan harga yang tinggi, maka pasien akan menjadi tidak puas (Lopo, 2021).

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* yang baik diterima oleh pasien dari sebuah rumah sakit akan menjaga hubungan baik dengan pasien sehingga menciptakan sebuah nilai kepuasan yang maksimal. *Service Quality* berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya (Tobler, 2021).

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan akan menjadi baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Nartiningih et al, 2024). Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Otani, 2020).

Survei kepuasan yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan dengan capaian tingkat kepuasan pasien RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan rata-rata adalah sebesar 82,28%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang belum memenuhi standar yaitu sebesar $\geq 90\%$ berdasarkan Kepmenkes No.129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Dengan demikian, berdasarkan masalah tersebut penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian penelitian kuantitatif yang menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan *cross sectional stud*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan yaitu 6.992 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *stratified random sampling* dengan jenis *proportional random sampling* sebanyak 121 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji statistik univariat dan bivariat (*chi-square*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Responden penelitian ini berjumlah 121 responden. Karakteristik ini bertujuan untuk menilai beberapa karakteristik umum sampel meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, jarak rumah dan kunjungan

rumah sakit. Karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pasien Instalasi Rawat Jalan

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	n	%
Umur		
17-25 tahun	11	6.5
25-35 tahun	62	53.5
36-45 tahun	25	26.5
46-55 tahun	23	13.5
Jumlah	121	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	25	25.9
Perempuan	99	74.1
Jumlah	121	100.0
Pekerjaan		
Mahasiswa	11	6.5
PNS	22	12.9
Wiraswasta	58	52.4
Tidak Bekerja	30	28.2
Jumlah	121	100.0
Pendidikan Terakhir		
SMP	12	7.1
SMA	79	46.4
D3	11	6.5
S1	49	40.0
Jumlah	121	100.0
Poliklinik		
Interna	48	39.6
Anak	13	10.7
Bedah	28	23.1
Obgyn	32	26.4
Jumlah	121	100.0
Jarak		
<5 Km	64	66.5
>5 Km	57	33.5
Jumlah	121	100.0
Jumlah Kunjungan		
>1x	32	40.6
Tidak Terhingga	89	59.4
Jumlah	121	100.0

Sumber: Data Primer

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat umur 23-35 tahun yaitu sebanyak 62 responden (53.5%). Dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 99 responden (74.1%). Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden wiraswasta yaitu sebanyak 58 responden (39.4%). Dilihat dari pendidikan terakhir sebagian besar responden

berpendidikan SMA yaitu sebanyak 79 responden (46.4%). Dilihat dari jarak rumah, sebagian responden memiliki tempat tinggal dengan jarak <5 Km dari rumah sakit, yaitu sebanyak 64 responden (66.5%) dan di lihat dari jumlah kunjungan ke rumah sakit, sebagian besar responden baru melakukan kunjungan tak terhingga, yaitu sebanyak 89 responden (59.4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian Pasien Instalasi Rawat Jalan

Variabel	Sampel Penelitian	
	n	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	84	69.4
Kurang Baik	37	30.6
Jumlah	121	100.0
Kepuasan Pasien		
Puas	92	76.1
Tidak Puas	29	23.9
Jumlah	121	100.0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian responden di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan bahwa kualitas

pelayanan baik sebesar 69.4% dan sebagian responden menyatakan puas sebesar 76.1%.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan peneliti dengan melakukan uji *chi square* dan didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	60	89.6	7	10.4	67	100.0	0.000
Kurang Baik	9	8.7	45	91.3	54	100.0	
Total	69	40.6	52	59.4	121	100.0	

Sumber: Data Primer

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan secara statistik variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Haji.

Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Maka dari itu, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) harus selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan klinik kesehatan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk dengan mutu yang lebih baik, harga bersaing, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya (Anfal, 2020). Produk dengan kualitas yang jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dan cara pemberian pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggan yang akhirnya akan berakibat pasien tidak akan menggunakan produk tersebut di kemudian hari (Supartiningsih, 2017).

Service quality yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Respon pasien di Instalasi Rawat jalan RSUD Haji dengan indikator *Personal Interaction Quality, Physical Service Environment Quality, Outcome Quality*. Peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diperoleh selama mendapatkan perawatan kesehatan.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan mutu pelayanan. Makin tinggi kualitas pelayanan di rumah sakit, makin baik pula pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumennya. Pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Namun, untuk menjaga kualitas pelayanan ini membutuhkan biaya yang tidak sedikit (salehi, 2018).

Dalam kondisi persaingan seperti saat ini, dimana jasa yang ditawarkan cenderung homogen, salah satu strategi persaingan yang sebaiknya diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan adalah kualitas layanan. kualitas layanan yang dikelola dengan sebaik mungkin dapat menjadi suatu keunggulan yang sulit ditiru oleh para pesaing. Untuk itu, perusahaan, baik produk atau jasa, harus terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan mereka secara terus menerus (Aoude, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang mereka rasakan. Para peneliti dan manajer perusahaan jasa sependapat bahwa kualitas layanan melibatkan perbandingan harapan dengan kinerja (Kahlenberg, 2018). Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan layanan berkualitas berarti sesuai dengan harapan pelanggan dan konsisten. Kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan dan

profitabilitas perusahaan saling berkaitan. Tingkat kualitas yang tinggi menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan mendukung harga lebih tinggi dan (sering) biaya lebih rendah (Pakurár, 2019).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit akan memberikan pengaruh yang besar bagi kepuasan pasien. Untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya pihak rumah sakit harus dapat memastikan bahwa keseluruhan pelayanan kesehatan yang disediakan berkualitas karena kepuasan pasien ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan pasien selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut (Meesala, 2018). Pasien mungkin saja puas dengan diagnosa dokter, namun kualitas yang buruk dari pelayanan penunjang seperti lama menunggu obat, proses pembayaran yang lama di kasir atau ruang tunggu yang tidak nyaman, akan membuat pasien mempunyai kesan yang buruk. Bila ada kesan yang buruk pada satu tahapan pelayanan akan membuat pasien merasa tidak puas secara keseluruhan (Li, 2018).

Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan usaha Rumah Sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi Rumah Sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha Rumah Sakit adalah kualitas layanan. Rumah Sakit harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit perlu terus menerus dilakukan (Pekkaya, 2019).

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan dilakukan oleh Fatima (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan menggunakan lima dimensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kontribusi dimensi empati dari variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai yang paling besar dibandingkan dimensi lainnya. Penelitian lain dilakukan oleh Asnawi (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akdere (2020) menyatakan bahwa pemasar harus memahami dan menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan yang premium untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan beberapa survei seperti persepsi tentang pelanggan, harapan, serta rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Hal ini mendukung penelitian Kwateng (2019) bahwa adanya korelasi yang cukup tinggi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ketika perusahaan mempunyai nilai yang tinggi

maka pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan ketika pelanggan puas maka dapat meningkatkan profitabilitas (Javed, 2019). Perusahaan perlu memahami dan menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan yang premium untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan beberapa survei seperti persepsi tentang pelanggan, harapan, serta rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan (Ali, 2021).

SIMPULAN

Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pasien. Pengaruh ini menunjukkan jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, konsumen akan merasa kurang puas atau bahkan tidak puas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Sebaiknya manajemen rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat alur prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, membuat kesiapan perawat yang cepat dan tanggap untuk membantu pasien dan menanyakan kebutuhan pasien, dokter yang harus selalu bersikap sopan, ramah dan bersahabat, meningkatkan komitmen untuk menjalankan jadwal visit dengan tepat waktu. Paling tidak, dokter berkoordinasi dengan perawat bila ada perubahan jadwal sehingga pasien tidak dibiarkan menunggu begitu lama, menyediakan toilet yang bersih dan lahan parkir yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I., Khalid, S. N., Mustafa, M. W., Shareef, H., & Mustapha, M. 2017. Application of load monitoring in appliances' energy management –A review. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 67, 235–245. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2016.09.064>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Amoah, B.K., Lakhawat, P. S., & Agyapong, R. 2021. The impact of organizational structure and administrative policies of hospitals on delivering quality of service for patients satisfaction. *Homes Journal: Hospital*

- Management Studies Journal*, 2(3), 127-136.
- Anfal, A. L. (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.
- Aoude, M. (2023). Factors that Impact Patient Satisfaction and Perceptions in Patient-Physician Interactions in Canada: A Literature Review. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology Journal*, 7, 1-9.
- Aoude, M. 2023. Factors that Impact Patient Satisfaction and Perceptions in Patient-Physician Interactions in Canada: A Literature Review. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology Journal*, 7, 1-9.
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International journal of quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214.
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34(1), e168-e182.
- Kahlenberg, C. A., Nwachukwu, B. U., McLawhorn, A. S., Cross, M. B., Cornell, C. N., & Padgett, D. E. (2018). Patient satisfaction after total knee replacement: a systematic review. *HSS Journal*, 14(2), 192-201.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta : PT Macanan Cemerlang
- Kwateng, K. O., Lumor, R., & Acheampong, F. O. (2019). Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction. *International journal of healthcare management*.
- Li, A., Cronin, S., Bai, Y. Q., Walker, K., Ammi, M., Hogg, W., ... & Wodchis, W. P. (2018). Assessing the representativeness of physician and patient respondents to a primary care survey using administrative data. *BMC family practice*, 19, 1-10.
- Liu, M., Hu, L., Guo, R., Wang, H., Cao, M., Chen, X., & Liu, Y. 2021. The influence of patient and hospital characteristics on inpatient satisfaction at Beijing district-level hospitals. *Patient preference and adherence*, 1451-1460.
- Lopo, C., Razak, A., Maidin, A., Amiruddin, R., Palutturi, S., Suarayasa, K., ... & Ngemba, H. R. 2021. Evaluation of Undata Public Hospital Service Quality and Performance Using SERVQUAL Method: Post Multi Disaster (Earthquake, Tsunami, and Liquefaction) in Palu, Central Sulawesi, Indonesia. *Malaysian Journal of Medicine & Health Sciences*, 17.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Niartiningih, A., Munsir, N. ., Malik, N. ., & Wiguna, P. K. . 2024. Pengaruh Trust Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2685-2692. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.27253>
- Otani, K., Deng, Y., Herrmann, P. A., & Kurz, R. S. 2020. Patient satisfaction, quality attributes, and organizational characteristics: a hierarchical linear model approach. *Journal of Patient Experience*, 7(5), 801-806.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347.
- Qadir, D. O., Qader, S. S., Al-Banna, D. A., Rasool, A. A., & Shakor, J. K. 2020. Patient's Satisfaction with Health Care Services in Erbil City/Iraq. *Erbil Journal of Nursing and Midwifery*, 3(2), 119-125.
- Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. 2018. Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. *Bali Medical Journal*, 7(1), 17-26.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9-15.
- Tobler, S., & Stummer, H. 2021. Determinants of inpatient satisfaction: evidence from Switzerland. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 19-34.