

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien

Ega Farhatu Jannah , Budi Haryono, Wani Devita Gunardi

Universitas Kristen Krida Wacana

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit secara signifikan.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan, Citra Rumah Sakit .*

Copyright (c) 2024 Ega Farhatu Jannah

✉ Corresponding author :

Email Address : egafjsuchar@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services* (Wijaya et al., 2021). Seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada. Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit (Yanuarti et al., 2021). Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik (Pramono, 2019). Penelitian yang dilakukan Darmini & Gorda (2021) menemukan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada masa pandemi yakni secara

internal terbatasnya kuantitas maupun kualitas SDM, kesiapan terhadap pengadaan sarana dan prasarana yang masih sulit, penerapan protokol kesehatan yang mengubah maupun mengurangi beberapa tahapan proses di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan rumah sakit.

Lima dimensi kualitas pelayanan tenaga medis yang mempengaruhi kepuasan yaitu keandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap (Setyawan et al., 2019). Hasil penelitian Nababan et al., (2020) ditemukan bahwa adanya kesesuaian antara kenyataan dan harapan berdasarkan lima dimensi kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

Kepuasan pasien menjadi dasar penentu baik tidaknya citra suatu Rumah Sakit (Hasibuan et al., 2020). Jika pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan Rumah Sakit maka akan terbentuknya sebuah kepuasan pasien. Kepuasan dari pasien akan mendorong pasien datang kembali untuk berobat maupun berkepentingan kepada Rumah Sakit tersebut. Begitupun sebaliknya pasien yang tidak terpuaskan akan meninggalkan dan bahkan tidak akan merekomendasikan kepada yang lain (Cahyono, 2020).

Rumah Sakit dengan citra positif yang melekat padanya dimata pasien, relatif memiliki produk yang lebih bisa diterima oleh pasien (Wijaya et al., 2021). Di lain pihak, citra positif juga dapat mempengaruhi perasaan karyawan. Dimana karyawan akan merasa bangga bila bekerja di perusahaan yang memiliki nama baik. Sehingga, karyawan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, lebih produktif dan berusaha melayani pelanggan dengan *service excellent*.

Hasil wawancara dengan pasien dan keluarga pasien yang sedang dirawat di RSUD MA Sentot Indramayu juga diperoleh informasi bahwa ada tenaga medis yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Tenaga medis ketika bekerja dianggap masih kurang cekatan atau cepat tanggap ketika pasien menyampaikan keluhan seperti mengganti infus. Pasien yang masuk IGD pelayanannya masih antri terlalu lama untuk masuk ke ruang rawat inap, administrasi Kesehatan yang masih ribet, sehingga membuat keluarga pasien harus mengurus pendaftaran berkali-kali.

Berdasarkan hasil observasi diketahui rumah sakit RSUD MA Sentot Indramayu belum memiliki fasilitas CT Scan sehingga jika ada pasien yang ingin melakukan ct scan harus di rujuk ke RS lain. Rumah sakit memiliki ruang tunggu bagi keluarga pasien yang sempit sehingga ketika ada yang menemani pasien maka tidur diteras atau di mushola. Ruangan sudah memiliki AC namun tidak dapat mengontrol suhu ruangan karena tidak sebanding dengan luas ruangan, akibatnya meskipun ruangan sudah berAC ruangan tetap panas.

Selain citra rumah sakit yang kurang baik di mata masyarakat sehingga masyarakat sekitar yang kadang enggan untuk berobat atau dirujuk di RS tersebut. Hal ini juga dilihat dari google review rumah sakit yang memiliki nilai 2,5. Selain itu kunjungan tren pasien rawat inap yang naik dan turun, dilihat dari angka kunjungan pasien rawat inap setiap tahunnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini pilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan dua atau lebih variabel. Populasi dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD MA Sentot Indramayu yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sample non random sampling* dengan teknik *accidental sampling*, yaitu

metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai penelitian. Menurut Arikunto (2018) menyarankan ukuran sampel yang sesuai yaitu antara 100-200 responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus 10 dikalikan dengan jumlah variabel (Sugiyono, 2019). Menurut Hair (2017) jumlah sample adalah 5-10 dikali dari indicator yang ada pada variable penelitian. Dan dalam penelitian ini terdapat 16 indikator, berarti jumlah sampel didapatkan 80-160 responden, dan dalam penelitian ini jumlah responden yang terkumpul yaitu 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikembangkan menggunakan skala likert dengan hasil dari pengukuran skala dibuat ke dalam data bentuk data ordinal. Skor tertinggi adalah untuk jawaban yang paling mendukung. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat atau persepsi, sikap seseorang terhadap fenomena sosial yang ada disekitar manusia (Sugiyono, 2019). Teknik analisis data dalam penelitian ini Partial Least Square (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disajikan hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Fasilitas -> Citra	-0.045	-0.039	0.113	0.401	0.688
Fasilitas -> Kepuasan	0.357	0.386	0.113	3.166	0.002
Kepuasan -> Citra	0.422	0.423	0.092	4.569	0.000
Kualitas -> Citra	0.553	0.547	0.084	6.597	0.000
Kualitas -> Kepuasan	0.440	0.436	0.076	5.786	0.000

Berdasarkan analisis menggunakan Partial Squares Structural Equation Modeling maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,166 dengan p values atau signifikan 0,002. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga fasilitas rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung sebesar 0,401 dengan p values atau signifikan 0,688. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuacitra rumah sakit.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung sebesar 4,569 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.
4. Kualitas rumah sakit berpengaruh terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung sebesar 6,597 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kualitas rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.
5. Kualitas rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan memperoleh nilai t hitung sebesar 5,786 dengan p values atau signifikan 0,000. Nilai tersebut artinya hipotesis diterima sehingga kualitas rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung 5,786 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kualitas pelayanan semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan memberikan sebuah penilaian meskipun bersifat subjektif. Pelayanan yang diberikan kepada pasien jika sesuai dengan harapan maka akan menyebabkan kepuasan yang baik. Namun, ketika pasien menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien maka pasien akan memiliki kepuasan yang rendah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Radu et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan Ahmed et al., (2022) bahwa kepuasan yang dimiliki pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterimanya. Pasien yang menerima pelayanan baik menjadikan kepuasan pasien baik.

2. Fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai t hitung 3,166 dengan p value sebesar 0,002. Nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya fasilitas rumah sakit semakin tinggi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, fasilitas rumah sakit semakin rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Pasien dalam mencari pengobatan untuk kesembuhan pastinya akan mencari rumah sakit yang memiliki fasilitas terutama alat yang lengkap untuk kesembuhan penyakitnya. Pasien akan memberikan penilaian yang baik ketika fasilitas yang dibutuhkan ada di rumah sakit yang dipilihnya. Namun, ketika fasilitas yang dibutuhkan tidak ada dan menjadikan harus pindah rumah sakit ketika ingin mendapatkan yang lengkap maka akan menjadikan penilaian yang diberikan menjadi kurang baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramono (2019) yang menemukan bahwa fasilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien maka akan menciptakan kepuasan yang baik

3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kepuasan terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung 4,569 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap citra rumah sakit. Artinya kepuasan pasien semakin tinggi maka citra rumah sakit juga akan semakin tinggi. Sebaliknya, kepuasan pasien semakin rendah maka citra rumah sakit juga akan semakin rendah.

Pasien yang mendapatkan pengalaman yang baik yaitu berupa kepuasan akibat dari pelayanan yang diterima dari rumah sakit maka akan memberikan persepsi yang baik terhadap rumah sakit. Persepsi ini dalam jangka panjang dan jumlah masyarakat yang luas maka akan membentuk yang namanya citra sebuah rumah sakit. Citra ini akan menjadikan lebih baik ketika kepuasan yang diterima masyarakat juga baik. Namun, ketika masyarakat tidak puas terhadap rumah sakit maka akan meninggalkan citra yang buruk. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eftitah et al., (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat membentuk citra rumah sakit. Hasil penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap citra rumah sakit.

4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung 6,597 dengan p value sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit memberikan

pengaruh secara signifikan. Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit maka akan memberikan penilaian terhadap citra rumah sakit. Pasien akan beranggapan citra rumah sakit baik ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik. Namun, ketika kualitas pelayanan yang diberikan kurang maka citra rumah sakit akan rendah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Mauliyana et al., (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan citra rumah sakit yang baik. Sebaliknya ketika pelayanan kurang berkualitas maka citra rumah sakit juga akan rendah.

5. Fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit memperoleh nilai t hitung 0,401 dengan p value sebesar 0,688. Nilai tersebut menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit tidak berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap maka akan memberikan kesan yang baik di mata pasien. Hal ini berbeda ketika rumah sakit tersebut sudah dikenal tidak memiliki fasilitas yang lengkap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akibatnya dengan berjalannya waktu kelengkapan fasilitas tersebut akan membentuk citra terhadap rumah sakit yang dibangun oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Sumeliani (2022) menemukan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit.

6. Kualitas pelayanan yang di mediasi dengan kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit. Artinya kepuasan pasien ini meningkatkan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan rumah sakit terhadap citra rumah sakit. Pasien yang merasa puas akibat dari kualitas pelayanan yang diterimanya maka akan membentuk sudut pandang bahwa rumah sakit tersebut memiliki citra yang baik. Rumah sakit akan memiliki citra yang baik dengan banyaknya pasien yang merasa puas akibat dari kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya, ketika pasien sudah merasa tidak puas akibat dari pelayanan maka akan menimbulkan citra yang buruk terhadap rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Naini et al., (2022) menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit. Hasil penelitiannya menemukan bahwa kepuasan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit.

7. Fasilitas rumah sakit yang dimediasi dengan kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien memediasi signifikan pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap citra rumah sakit. Hasil uji diperoleh nilai t hitung sebesar 2,478 dengan p value 0.013 yang artinya hipotesis diterima. Rumah sakit yang memiliki fasilitas rumah sakit yang lengkap akan menjadikan pasien puas. Kepuasan yang dimiliki pasien ini akan menciptakan citra terhadap rumah sakit. Jika rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap maka secara tidak langsung akan menjadikan citra rumah sakit baik. Sebaliknya, ketika fasilitas rumah sakit rendah maka kepuasan juga rendah yang akan membentuk citra rumah sakit rendah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan memediasi pengaruh fasilitas terhadap citra rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi kepuasan pasien di RSUD MA Sentot Indramayu secara signifikan. Saran bagi rumah sakit sebaiknya meningkatkan fasilitas yang ada agar kepuasan pasien meningkat dan dapat meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat. Saran bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian citra rumah sakit dapat

menambahkan variabel keterjangkauan biaya yang harus dibayarkan pasien agar mengetahui citra rumah sakit dari aspek biaya.

Referensi :

- Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., Tarique, K. M., & Azim, M. (2022). The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: mediating role of service quality. *Journal of Islamic Marketing*, 13(9), 1829–1842. <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2020-0346>
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Darmini, N., & Gorda, A. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi. *Juurnal Binawakya*, 16(2), 6347–6361. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1241>
- Dewi, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Hasibuan, M. M., Fitriani, A. D., & Theo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 4(2), 144–154. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.1029>
- Kotler, P. (2018). Prinsip-prinsip Pemasaran. In *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, kelvin L. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (13th ed.). Erlangga.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 25–37.
- Maulyan, F. F., Yuniati Drajat, D., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Nababan, C., Merry, L., Renny, & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Naini, N. F., Sugeng Santoso, Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Nursalam. (2018). *Asuhan keperawatan pada pasien terinfeksi HIV/AIDS*. Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Pramono, A. Y. (2019). Analysis Of Service Quality Based On Patient's Assessment And Expectation In Mother And Child Hospital Of Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 199. <https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019.199-206>
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbîrcă, A. I. (2022). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *The International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), 1018–1048. <https://doi.org/10.1002/hpm.3375>

- Setyawan, B., Endra, F., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily, H., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi Offset.
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71>
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>