Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 49714-49727

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. J. P. WANANE KABUPATEN SORONG

Taufik Hidayat Kinder[1], Mustamin[2], Dian Meiliani Yulis[3], Muhammad Basir[4], Ayu Anggraini[5]

[1,2,3,4]Universitas Megarezky

*Email: : taufikhidayatkinder17@gmail.com, mustamin.jp@gmail.com, dianmeilianiyulis@gmail.com, muhammadbasir@unimerz.ac.id, ayuanggraini@unimerz.ac.id
Corresponding Author: dr. Taufik Hidayat Kinder, taufikhidayatkinder17@gmail.com

Published: September, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain descriptive correlational. Penelitian dilaksanakan di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong pada bulan Mei-Juli 2026. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien rawat inap yang dipilih dengan teknik purposive sampling dari populasi 9.868 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat, dan analisis multivariat menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, yaitu sebanyak 87 responden (87,0%), sedangkan 13 responden (13,0%) merasa tidak puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p = 0,027, responsiveness berpengaruh signifikan dengan nilai p = 0,045, assurance berpengaruh signifikan dengan nilai p = 0,009, dan empathy berpengaruh signifikan dengan nilai p = 0,001. Sementara itu, tangibles tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p = 0,242. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa seluruh indikator kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Variabel responsiveness merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai Exp(B) = 3,87, diikuti oleh empathy dengan nilai Exp(B) = 2,42, reliability dengan nilai Exp(B) = 2,15, assurance dengan nilai Exp(B) = 1,67, dan tangibles dengan nilai Exp(B) = 1,52. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, terutama ketanggapan petugas, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. This research used a quantitative correlational approach with a descriptive correlational design. The study was conducted at RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong in May to July 2026. The sample consisted of 100 inpatients selected using purposive sampling from a population of 9,868 patients. Data were collected through a structured questionnaire that had been tested for validity and reliability, then analyzed using univariate, bivariate, and multivariate by regression analyses. The results showed that most respondents were satisfied with hospital services, namely 87 respondents (87.0%), while 13 respondents (13.0%) were dissatisfied. The analysis indicated that reliability had a significant effect on patient satisfaction with p = 0.027, responsiveness had a significant effect with p = 0.045, assurance had a significant effect with p = 0.009, and empathy had a significant effect with p = 0.001. Meanwhile, tangibles did not have a significant effect on patient satisfaction with p = 0.242. The multivariate analysis showed that all service quality indicators had a positive direction of influence on patient satisfaction. Responsiveness was the most dominant factor with Exp(B) = 3.87, followed by empathy with Exp(B) = 2.42, reliability with Exp(B) = 2.15, assurance with Exp(B) = 1.67, and tangibles with Exp(B) = 1.52. This study concludes that service quality, particularly staff responsiveness, plays an important role in improving inpatient satisfaction at RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

Keyword: *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang terus mengalami peningkatan seiring bertambahnya taraf hidup. Menurut Agustina dan Sakawati (2020), kondisi tersebut menuntut penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam aspek penyembuhan maupun pencegahan penyakit guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rum (2023) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mampu memenuhi harapan pasien sehingga tercipta kepuasan, yang diwujudkan melalui evaluasi kinerja serta penerapan standar mutu pelayanan yang ditetapkan pemerintah. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (1) yang menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, dan negara bertanggung jawab dalam pemenuhan hak tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam mengukur kepuasan pasien sekaligus keberhasilan pelayanan rumah sakit. Menurut Kotler dan Keller (2017), kepuasan muncul setelah pasien membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pasien tidak puas, jika sesuai harapan maka pasien puas, dan apabila melebihi harapan maka pasien akan merasa sangat puas. Indriasari (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang seluruhnya berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan respons terhadap kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima serta menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Silviyana et al. (2020) menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan. Rizaldy (2024) juga menjelaskan bahwa pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Menurut teori World Health Organization (WHO, 2018), kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh komunikasi tenaga kesehatan, informasi obat, ketanggapan staf, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, informasi sebelum pasien pulang, serta reputasi rumah sakit.

Data WHO (2021) menunjukkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit tertinggi berada di Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%), sedangkan Kenya (40,4%) dan India (34,4%) memiliki tingkat kepuasan terendah. Wahidah et al. (2020) melaporkan bahwa di Asia Tenggara pada tahun 2018 sekitar 45% pasien merasa puas dan 55% merasa kecewa terhadap pelayanan kesehatan. Agritubella (2018) juga melaporkan tingkat kepuasan sebesar 40,4% di Kenya, 34,4% di Bakhtapur India, serta 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Frislia & Handoyo, 2020). Sementara itu, data Badan Pusat Statistik (2020) menunjukkan bahwa 81% masyarakat Indonesia puas terhadap layanan BPJS, dengan tingkat kepuasan di rumah sakit pemerintah sebesar 80% dan rumah sakit swasta sebesar 83% (BPJS, 2014). Namun, Andi, Dianita, dan Akhmad (2023) menjelaskan bahwa berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), standar minimal kepuasan pasien adalah di atas 95%, sedangkan Putri (2024) menyebutkan tingkat kepuasan pasien di Indonesia pada tahun 2018 masih sebesar 42,8%, sehingga belum memenuhi standar nasional.

Berdasarkan hasil observasi di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong, masih ditemukan berbagai permasalahan pada aspek pelayanan maupun sarana dan prasarana. Hasil wawancara terhadap 10 pasien menunjukkan bahwa lima pasien merasa puas, sedangkan lima lainnya menyatakan tidak puas karena fasilitas yang belum memadai, kebersihan yang kurang terjaga, serta sirkulasi udara ruang rawat inap yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan, sehingga penelitian mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

Sedangkan secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. (2) Menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. (3) Menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. (4) Menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. (5) Menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong. (6) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

Hipotesis Penelitian

H1: Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

H2: Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

H3: Tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

H4: Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

H5: Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

H6: Kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *descriptive correlational* dan jenis penelitian verifikatif melalui metode *explanatory survey* untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong selama Mei–Juli 2026 dengan populasi sebanyak 9.868 pasien rawat inap. Sampel berjumlah 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert dan observasi langsung. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dokumen instansi, dan sumber daring yang relevan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis data mengacu pada pendapat Burhan (2024) yang menyatakan bahwa teknik analisis data merupakan metode untuk mengolah, menginterpretasikan, dan menyajikan data guna mengidentifikasi pola, hubungan, serta menarik kesimpulan penelitian. Analisis yang digunakan meliputi analisis univariat untuk menggambarkan distribusi data, analisis bivariat untuk menguji hubungan setiap dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*) dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai signifikansi ($p < 0,05$), serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik biner untuk menentukan pengaruh simultan dan variabel yang paling dominan melalui nilai *Odds Ratio* (Exp(B)) dengan tingkat kepercayaan 95%.

Penelitian juga menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *informed consent*, kerahasiaan dan anonimitas responden, partisipasi sukarela, perlindungan terhadap kesejahteraan responden, penghormatan atas keputusan responden, serta penggunaan data hanya untuk kepentingan ilmiah dengan tetap menjaga integritas penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskriptif Karakteristik Hasil Penelitian

Berdasarkan karakteristik responden, sebagian besar dari 100 responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 68 orang (68%), sedangkan laki-laki berjumlah 32 orang (32%). Berdasarkan kelompok usia, responden didominasi oleh usia 26–35 tahun sebanyak 32 orang (32%), diikuti usia 17–25 tahun sebanyak 25 orang (25%), usia 36–45 tahun sebanyak 20 orang (20%), usia 46–55 tahun sebanyak 13 orang (13%), usia di atas 65 tahun sebanyak 6 orang (6%), dan usia 56–65 tahun sebanyak 4 orang (4%). Dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 42 orang (42%), disusul S1 sebanyak 35 orang (35%), D3 sebanyak 14 orang (14%), SD sebanyak 5 orang (5%), dan SLTP sebanyak 4 orang (4%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 25 orang (25%), diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 23 orang (23%), wiraswasta sebanyak 19 orang (19%), pegawai negeri sebanyak 18 orang (18%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 15 orang (15%).

Hasil distribusi frekuensi variabel penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Pada dimensi *reliability* (kehandalan), sebanyak 74 responden (74%) menilai pelayanan sudah baik, sedangkan 26 responden (26%) menilai kurang baik. Pada dimensi *assurance* (jaminan), sebanyak 82 responden (82%) memberikan penilaian baik dan 18 responden (18%) menilai kurang baik. Penilaian terhadap dimensi *tangibles* (berwujud) juga didominasi kategori baik, yaitu sebanyak 78 responden (78%), sementara 22 responden (22%) menilai kurang baik. Pada dimensi *empathy* (empati), sebanyak 72 responden (72%) menilai pelayanan baik dan 28 responden (28%) menilai kurang baik. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh penilaian terbaik dibandingkan dimensi lainnya, dengan 84 responden (84%) menyatakan pelayanan baik dan hanya 16 responden (16%) yang menilai kurang baik.

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong, yaitu sebanyak 87 orang (87%), sedangkan 13 orang (13%) menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan rumah sakit telah dinilai baik oleh mayoritas responden dan diikuti dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Analisis Bivariat

Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan dengan masing – masing indicator terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam table berikut

Tabel 1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien β	p-value	OR	95% CI
Reliability	0,765	0,027	2,15	1,09–4,24
Assurance	0,512	0,009	1,67	1,15–2,93
Tangibles	0,221	0,242	1,52	0,87–2,65
Empathy	0,883	0,001	2,42	1,22–4,81
Responsiveness	1,354	0,045	3,87	1,83–8,18

Sumber : Data Primer, 2026

Dari tabel 1 menunjukan nilai OR dan Nilai CI pada masing – masing indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pada tabel nilai OR terendah adalah *tangibles* 1,52, *Assurance 1.67, Reliability 2.15, Empathy 2.42, dan Responsivenees 3.87* hal ini menunjukan jika indikator yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah *Responsiveness* karena memiliki nilai OR terbesar.

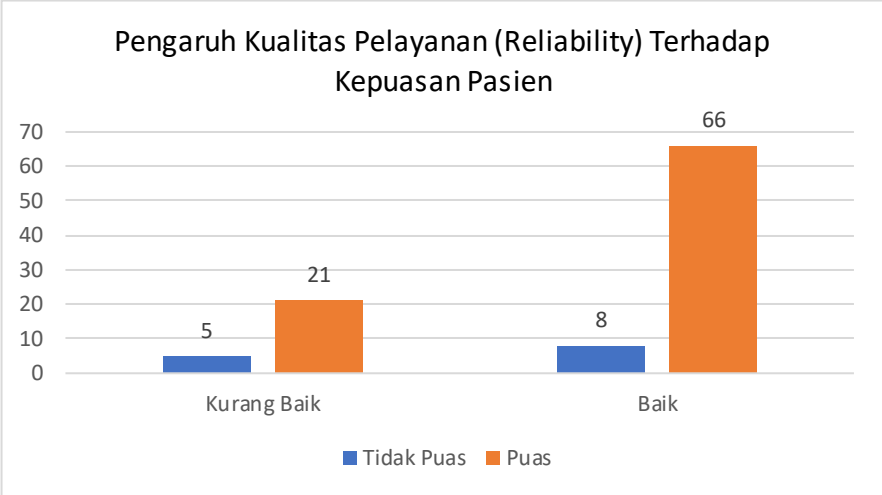
Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 2. Pengaruh Reliability (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Reliability	Kepuasan pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	**0.027**
Kurang baik	5	5.0%	21	21.0%	26	26.0%	
Baik	8	8.0%	66	66.0%	74	74.0%	
Total	13	13.%	87	87.0%	100	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2026



Dari tabel 2 menunjukan bahwa dari 26 responden dengan reliability kurang baik, sebanyak 5 responden (5.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 21 responden (21%) merasa puas. Sedangkan dari 74 responden dengan reliability baik, sebanyak 8 responden (8.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 66 responden (66.0%) merasa puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0.027, karena nilai p < α = 0.027 < 0.05 maka Ho ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik antara variabel kualitas pelayanan dengan indikator reliability terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong.

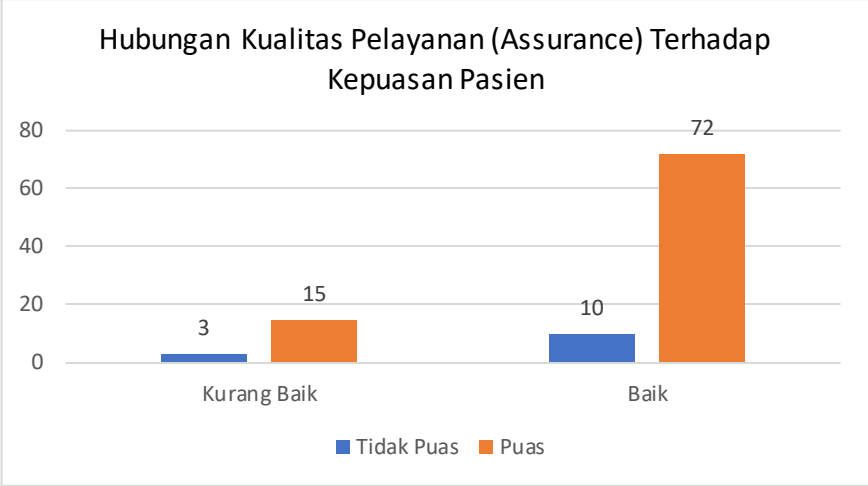
Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 3. Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien

Assurance	Kepuasan pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	3	3.0%	15	15.0%	18	18.0%	**0.009**
Baik	10	10.0%	72	72.0%	82	82.0%	
Total	13	13.0%	87	87.0%	100	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2026



Dari tabel 3 menunjukan bahwa dari 18 responden dengan assurance kurang baik, sebanyak 3 responden (3.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 15 responden (15%) merasa puas. Sedangkan dari 82 responden dengan *assurance* baik, sebanyak 10 responden (10.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 72 responden (72.0%) merasa puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0.009, karena nilai p < α = 0.009 < 0.05 maka Ho ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik antara variabel kualitas pelayanan dengan indikator assurance terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong.

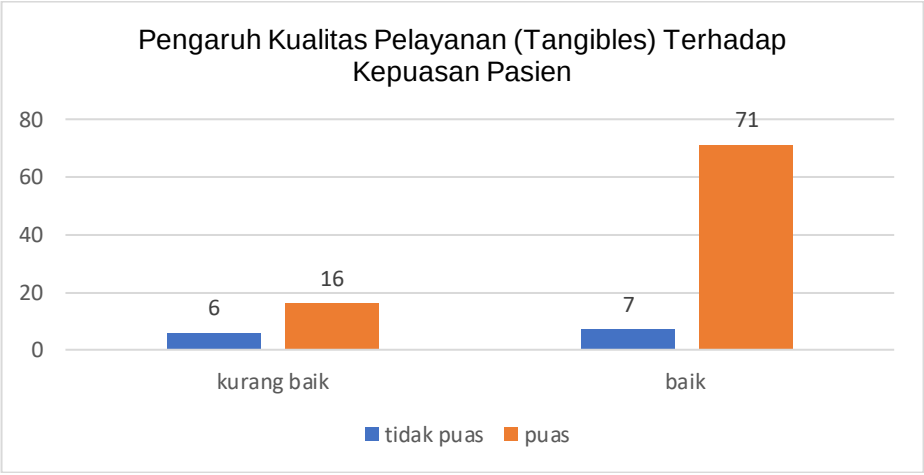
Pengaruh *Tangibles* (Berwujud) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 4. Pengaruh Tangibles (Berwujud) terhadap Kepuasan Pasien

Tangible	Kepuasan pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	0.242
Kurang baik	6	6.0%	16	16.0%	22	22.0%	
Baik	7	7.0%	71	71.0%	78	78.0%	
Total	13	13.0%	87	87%	100	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2026



Dari tabel 4 menunjukan bahwa dari 22 responden dengan tangibles kurang baik, sebanyak 6 responden (6.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 16 responden (16%) merasa puas. Sedangkan dari 78 responden dengan tangibles baik, sebanyak 7 responden (7.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 71 responden (71.0%) merasa puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0.242, karena nilai p > α = 0.242 > 0.05 maka Ho diterima, ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna secara statistik antara variabel kualitas pelayanan dengan indikator tangibles terhadap kepuasan pasien dan nilai di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong.

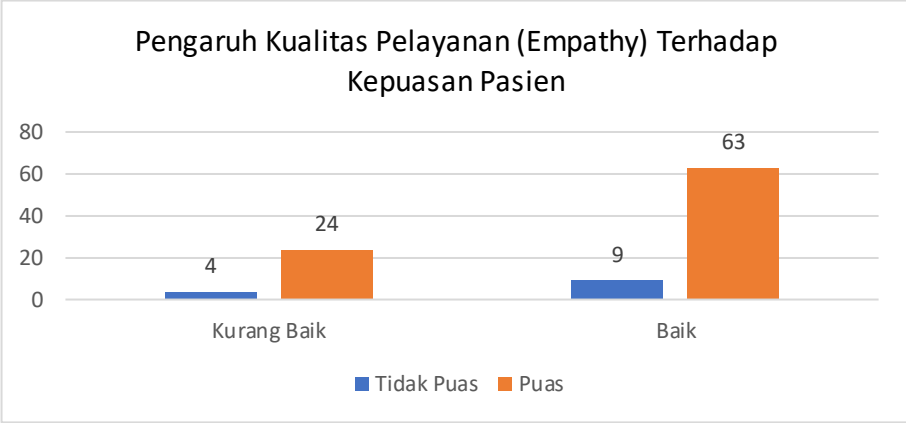
Pengaruh *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan *empathy* terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 5. Pengaruh Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Empathy	Kepuasan pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	4	4.0%	24	24.0%	28	13.0%	**0.001**
Baik	9	9.0%	63	63.0%	72	87.0%	
Total	13	13.0%	87	87%	100	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2026



Dari tabel 5 menunjukan bahwa dari total 100 responden, sebagian besar responden menilai *empathy* dalam kategori baik yaitu sebanyak 72 responden (72,0%), sedangkan yang menilai kurang baik sebanyak 28 responden (28,0%).

Pada kelompok responden dengan *empathy* kurang baik, terdapat 4 responden (4,0%) yang tidak puas dan 24 responden (24,0%) yang puas. Sementara itu, pada kelompok dengan *empathy* baik, terdapat 9 responden (9,0%) yang tidak puas dan 63 responden (63,0%) yang puas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,001 (<0,05), yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat *empathy* yang diberikan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong

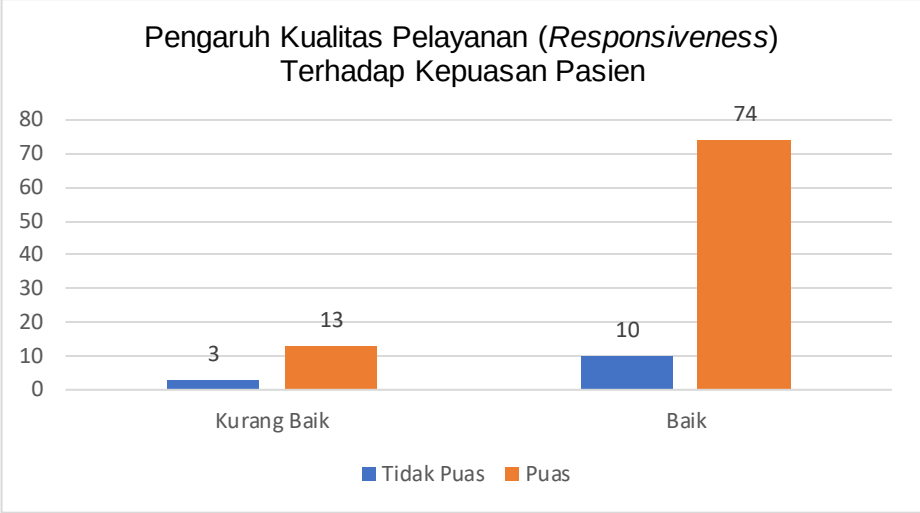
Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 6. Pengaruh Responsiveness (Ketanggapan) terhadap Kepuasan Pasien

Responsiveness	Kepuasan pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	**0.045**
Kurang baik	3	3.0%	13	13.0%	16	13.0%	
Baik	10	10.0%	74	74.0%	84	87.0%	
Total	13	13.0%	87	87.0%	100	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2026



Dari tabel 6 menunjukan bahwa dari 16 responden dengan *responsiveness* kurang baik, sebanyak 3 responden (3.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 13 responden (13%) merasa puas. Sedangkan dari 84 responden dengan responsiveness baik, sebanyak 10 responden (8.0%) merasa tidak puas dan sebanyak 74 responden (74.0%) merasa puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0.045, karena nilai p < α = 0.045 < 0.05 maka Ho ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik antara variabel kualitas pelayanan dengan indikator *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap tenaga kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Analisis Multivariat (Uji Regresi Logistik Berganda)

Pada tahap ini dilakukan analisis multivariat variabel kualitas pelayanan dengan indikator (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*) terhadap kepuasan pasien. Uji regresi logistic ganda bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berperngaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong.

Tabel 7. Analisis Mulitivariat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Reliability	0,765	0,346	4,89	1	0,027	2,15
Assurance	0,512	0,183	7,82	1	0,009	1,67
Tangibles	0,221	0,185	1,43	1	0,242	1,52
Empathy	0,883	0,275	10,30	1	0,001	2,42
Responsiveness	1,354	0,673	4,05	1	0,045	3,87
Constant	-2,103	1,876	1,26	1	0,262	0,122

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistic berganda diperoleh bahwa variabel debgan nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) terbesar adalah variabel responsiveness dengan nilai Exp (B) sebesar 3.87 sehingga variabel tersebut yang ditetapkan sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong dan variabel. Semua nilai B bernilai positif maka semua indikator variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di di RSUD DR. J. P Wanane Kabupaten Sorong.

Pembahasan

Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (68%), sedangkan laki-laki sebanyak 32%. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak

memanfaatkan layanan kesehatan dan cenderung lebih peka terhadap kualitas pelayanan, terutama pada aspek komunikasi, *empathy*, serta interaksi dengan tenaga kesehatan, sehingga tingkat kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif, yaitu 26–35 tahun (32%), diikuti usia 17–25 tahun (25%) dan 36–45 tahun (20%). Kelompok usia produktif umumnya memiliki kesadaran kesehatan yang lebih tinggi serta ekspektasi besar terhadap pelayanan yang cepat, profesional, dan andal, sehingga dimensi *responsiveness* dan *reliability* menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA (42%), diikuti S1 (35%) dan D3 (14%). Tingkat pendidikan yang relatif tinggi menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang baik dalam memahami informasi kesehatan serta lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan, baik dari aspek hasil pelayanan, proses, komunikasi, maupun profesionalisme tenaga kesehatan.

Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh karyawan swasta (25%), pelajar/mahasiswa (23%), wiraswasta (19%), pegawai negeri (18%), dan pekerjaan lainnya (15%). Dominasi kelompok pekerja aktif menunjukkan bahwa responden umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien, sehingga aspek *responsiveness* dan *reliability* menjadi penentu utama dalam penilaian kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, karakteristik responden didominasi oleh perempuan, kelompok usia produktif, berpendidikan menengah hingga tinggi, serta memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai pelayanan kesehatan sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0{,}027$ (<0,05) dan *Odds Ratio* (OR) sebesar 2,15. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai keandalan pelayanan baik memiliki peluang 2,15 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai keandalan pelayanan kurang baik. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa pasien mengharapkan pelayanan yang tepat, konsisten, akurat, dan bebas dari kesalahan. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan sesuai standar dan tepat waktu, pasien akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan sehingga kepuasan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten atau tidak sesuai harapan dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Reliability dalam penelitian ini mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan dapat dipercaya, termasuk ketepatan diagnosis, kejelasan prosedur, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Keandalan pelayanan menjadi salah satu dimensi penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan keyakinan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Noor W. R. (2021) serta Basirun Al Ummah dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu, konsistensi tindakan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai standar, terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Fernandes dan Nurvita (2022) serta Arifin dkk. (2023) yang menyatakan bahwa *responsiveness* dan *empathy* dapat menjadi faktor yang sama penting atau bahkan lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh variasi jenis pelayanan, karakteristik pasien, jumlah responden, serta perbedaan ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0{,}009$ (<0,05) dan *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,67. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai jaminan pelayanan baik memiliki peluang 1,67 kali lebih besar untuk merasa

puas dibandingkan pasien yang menilai *assurance* kurang baik. Dimensi *assurance* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pasien melalui kompetensi, sikap profesional, serta pelayanan yang sopan dan terpercaya. Dalam pelayanan kesehatan, aspek ini sangat penting karena pasien membutuhkan kepastian terhadap tindakan medis yang diterima. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menjelaskan prosedur dengan jelas, bersikap ramah, dan menunjukkan kompetensi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien sehingga membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Noor W. R. (2021) serta Basirun Al Ummah dkk. (2022) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena mampu membangun rasa percaya melalui kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Rahmawati dkk. (2025) yang menemukan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan, sedangkan *responsiveness* dan *reliability* menjadi faktor yang lebih dominan. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, jenis pelayanan kesehatan, dan tingkat ekspektasi pasien, sehingga pada kondisi tertentu pasien lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan jaminan pelayanan.

Secara keseluruhan, *assurance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pembentukan rasa percaya terhadap tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan. Meskipun berpengaruh signifikan, efektivitasnya tetap perlu didukung oleh dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness,* dan *empathy*, karena kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek pelayanan yang saling melengkapi.

Pengaruh *Tangibles* (Berwujud) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (berwujud) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0{,}242$ (>0,05) dan *Odds Ratio* (OR) sebesar 1,52. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun *tangibles* mencakup fasilitas, sarana prasarana, kebersihan ruangan, serta penampilan tenaga kesehatan yang secara teori dapat memengaruhi persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan, dalam penelitian ini aspek tersebut bukan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Pasien lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung, seperti *responsiveness, reliability, empathy,* dan *assurance*. Selain itu, kondisi fasilitas yang telah memenuhi standar kemungkinan menyebabkan aspek fisik tidak lagi menjadi pembeda dalam membentuk kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Fernandes dan Nurvita (2022) serta Arifin dkk. (2023) yang menyatakan bahwa *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena pasien lebih menekankan kualitas interaksi pelayanan dibandingkan aspek fisik, terutama pada fasilitas kesehatan dengan beban pasien yang tinggi. Namun, hasil ini berbeda dengan Noor W. R. (2021) dan Basirun Al Ummah dkk. (2022) yang menemukan bahwa *tangibles* berpengaruh signifikan karena fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, dan kenyamanan ruang pelayanan mampu meningkatkan persepsi positif pasien. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, karakteristik responden, serta ekspektasi pasien pada masing-masing lokasi penelitian.

Secara teori, *tangibles* tetap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena kondisi fisik yang baik dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan. Namun, pengaruhnya tidak selalu dominan karena pasien lebih memprioritaskan kecepatan, ketepatan, profesionalisme, dan sikap tenaga kesehatan. Tidak signifikannya variabel *tangibles* dalam penelitian ini juga dipengaruhi oleh karakteristik responden yang didominasi perempuan, usia produktif, berpendidikan menengah ke atas, serta memiliki pekerjaan aktif. Karakteristik tersebut cenderung membuat responden lebih menilai kualitas interaksi, komunikasi, profesionalisme, serta keandalan pelayanan dibandingkan kondisi fisik fasilitas, sehingga *tangibles* berperan sebagai faktor pendukung, bukan penentu utama kepuasan pasien.

Pengaruh *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0{,}001$ (<0,05) dan *Odds Ratio* (OR) sebesar 2,42. Hal ini menunjukkan

bahwa pasien yang merasakan perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan yang baik memiliki peluang 2,42 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang kurang mendapatkan perhatian. Secara teoritis, *empathy* merupakan salah satu dimensi utama model *SERVQUAL* yang mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, mendengarkan keluhan, memberikan informasi yang jelas, serta memperlakukan pasien secara manusiawi. Dalam pelayanan kesehatan, *empathy* tidak hanya mendukung kesembuhan fisik, tetapi juga memberikan dukungan emosional sehingga pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini turut meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pasien, bahkan dapat mengurangi dampak kekurangan pada aspek teknis pelayanan, seperti waktu tunggu atau keterbatasan fasilitas.

Hasil penelitian ini didukung oleh distribusi responden yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang menilai *empathy* dalam kategori baik juga merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan kelompok yang menilai *empathy* kurang baik memiliki tingkat ketidakpuasan yang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Noor W. R. (2021), Iskandar A. (2021), serta Sunarsih dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *empathy* memiliki hubungan dan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien karena mampu menciptakan rasa nyaman, kepercayaan, dan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Sayid Arifin dkk. (2023) serta Fernandes dan Nurvita (2022) yang menemukan bahwa *reliability* dan *responsiveness* lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, jenis layanan kesehatan, serta kondisi fasilitas pelayanan, sehingga pada situasi tertentu pasien lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan aspek emosional.

Meskipun *empathy* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, peningkatan kualitas pelayanan tetap memerlukan pendekatan yang menyeluruh karena *empathy* saling melengkapi dengan dimensi *tangibles, reliability, assurance,* dan *responsiveness* dalam membentuk kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0{,}001$ (<0,05) dan *Odds Ratio* (OR) sebesar 2,42. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang merasakan perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan yang baik memiliki peluang 2,42 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang kurang mendapatkan perhatian. *Empathy* dalam model *SERVQUAL* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, mendengarkan keluhan, memberikan informasi yang jelas, serta memperlakukan pasien secara manusiawi. Perhatian dan dukungan emosional tersebut membuat pasien merasa dihargai, meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan, serta membentuk persepsi positif yang berujung pada meningkatnya kepuasan pasien.

Temuan ini didukung oleh distribusi responden yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang menilai *empathy* baik juga merasa puas terhadap pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Noor W. R. (2021), Iskandar A. (2021), serta Sunarsih dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *empathy* memiliki hubungan dan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien karena mampu menciptakan rasa nyaman, kepercayaan, dan pengalaman pelayanan yang positif. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Sayid Arifin dkk. (2023) serta Fernandes dan Nurvita (2022) yang menemukan bahwa *reliability* dan *responsiveness* lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Perbedaan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, jenis layanan kesehatan, serta kondisi fasilitas pelayanan sehingga pada situasi tertentu pasien lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan dibandingkan aspek emosional.

Secara keseluruhan, *empathy* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, tetapi efektivitasnya tetap perlu didukung oleh dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *tangibles, reliability, assurance,* dan *responsiveness*, karena kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi seluruh aspek pelayanan yang saling melengkapi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, variabel *reliability* (*Sig.* = 0,027), *responsiveness* (*Sig.* = 0,045), *assurance* (*Sig.* = 0,009), dan *empathy* (*Sig.* = 0,001) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p<0,05), sedangkan *tangibles* (*Sig.* = 0,242) tidak berpengaruh signifikan. Nilai *Exp(B)* menunjukkan bahwa *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan dengan *Odds Ratio* (OR) sebesar 3,87, diikuti *empathy* (OR = 2,42), *reliability* (OR = 2,15), dan *assurance* (OR = 1,67), sedangkan *tangibles* memiliki OR sebesar 1,52 tetapi tidak signifikan secara statistik. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dibandingkan aspek fisik fasilitas.

Berdasarkan *Iteration History*, model regresi logistik mencapai kondisi konvergen pada iterasi kelima dengan penurunan nilai *-2 Log Likelihood* dari 78,562 menjadi 71,198, yang menunjukkan bahwa model semakin baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien. Seluruh variabel memiliki koefisien (*B*) positif, dengan *responsiveness* sebagai variabel yang memiliki koefisien terbesar (B = 1,354), diikuti *empathy* (B = 0,883), *reliability* (B = 0,765), *assurance* (B = 0,512), dan *tangibles* (B = 0,221). Hasil ini memperkuat bahwa peningkatan daya tanggap tenaga kesehatan memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan peluang kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangibles* tidak terbukti signifikan, sedangkan *responsiveness, empathy, reliability,* dan *assurance* berpengaruh signifikan, dengan *responsiveness* sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang menempatkan *reliability* dan *responsiveness* sebagai dimensi penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada aspek keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan pelayanan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan Noor W. R. (2021) yang menemukan seluruh dimensi *SERVQUAL*, termasuk *tangibles*, berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diduga karena adanya perbedaan karakteristik responden dan fokus penilaian pasien. Sebaliknya, temuan ini sejalan dengan Daphne dkk. (2021) yang menyatakan bahwa *reliability, responsiveness,* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian tahun 2025 di RSIA Annisa juga menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu *responsiveness, empathy, tangibles,* dan *reliability* berpengaruh signifikan, sedangkan *assurance* tidak. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh variasi lokasi penelitian, jenis pelayanan kesehatan, karakteristik responden, dan ekspektasi pasien. Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat teori *SERVQUAL* bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, meskipun besarnya pengaruh setiap dimensi dapat berbeda sesuai dengan konteks pelayanan dan karakteristik responden.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong, sehingga kondisi bukti fisik pelayanan belum menjadi faktor yang menentukan kepuasan pasien. Sebaliknya, dimensi *reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan pasien, jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, serta perhatian dan kepedulian kepada pasien merupakan faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Di antara seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin baik daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. J. P. Wanane Kabupaten Sorong.

REFERENCES

Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar.

Angela. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. Productivity, Vol. 2 No. 7, 2021 e-ISSN. 2723-0112.

Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Skripsi, Universitas Pamulang.

Arifin, S., dkk. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap. *Jurnal Ilmu dan Inovasi Manajemen Kesehatan*, 5(2), 120–130.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.

Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.

Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 45–53.

Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jogjakarta: Penerbit: Erlangga Anggota IKAPI.

Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(2), 89–98.

Juni, Irayanan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Kemenkes, R.I. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. indeks

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2017). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.

Nengsih, D. F., dkk. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Indonesia*, 6(1), 55–63.

Noor, W. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru. *Jurnal Kindai*, 17(2), 130–145.

Nuratika. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju. Universitas Sulawesi Barat.

Putri, A, dkk. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Aceh Singkil. Manajemen Informasi Kesehatan.

Rahmawati, R., dkk. (2025). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA. *Jurnal Kesehatan Nasional*, 12(1), 1–10.

Rizaldy. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Poli Umum di Puskesmas Pasar Sabtu. Jurnal Pelayanan Publik. ISSN: 3063-3281. Vol. 1, No. 4

Rum. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Masohi. Universitas Hasanuddin.

Silviyana S, Kusindrati, Rani Rt, Ragil M. (2020) 'Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap' Jurnal Ilmiah Kesehatan Vol. 19 No. 2

Siska, Rury Anna. 2019. Hubungan Pelayanan Gizi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP Di Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang. Skripsi Program Studi S-1 Gizi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang.

Stefanus, G. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk III Prof Dr. J.A Latumen Ambon. Universitas Hasanuddin.

Sunarsih, S., dkk. (2021). Hubungan kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *International Journal of Social Science and Human Research*, 4(7), 1800–1807.

Tjiptono, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab. Jurnal Manajemen Almatama, 1(1), 61–84.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ummah, B. A., dkk. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(1), 25–33.
World Health Organization (Who) Tahun 2021
World Health Organization. Customer Service; Https://Www.Who. Int/Ihr/Training/Laboratory_Quality/13_B_Content_Cust_Service.Pdf?Ua=1;2018