

## The Influence On Service Quality On Patient Satisfaction At RSIA Bunda Aisyah

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Bunda Aisyah

Peppy Luthfiyyah Faatin <sup>1)</sup>; H. Ari Arisman <sup>2)</sup>; Kusuma Agdhi Rahwana <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Perjuangan Tasikmalaya

Email: <sup>1)</sup>[peppyluth96@gmail.com](mailto:peppyluth96@gmail.com); <sup>2)</sup>[ariarisman@unper.ac.id](mailto:ariarisman@unper.ac.id); <sup>2)</sup>[kusumaagdhirahwana@unper.ac.id](mailto:kusumaagdhirahwana@unper.ac.id)

#### ARTICLE HISTORY

Received [9 Agustus 2022]

Revised [22 Agustus 2022]

Accepted [5 September 2022]

#### KEYWORDS

Service Quality, Patient Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSIA Bunda Aisyah. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif, dengan 84 responden, yang merupakan pasien rawat inap RSIA Bunda Aisyah. Pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan lima alternatif jawaban. Berdasarkan olah data diketahui kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada RSIA Bunda Aisyah sebesar 78,6%.

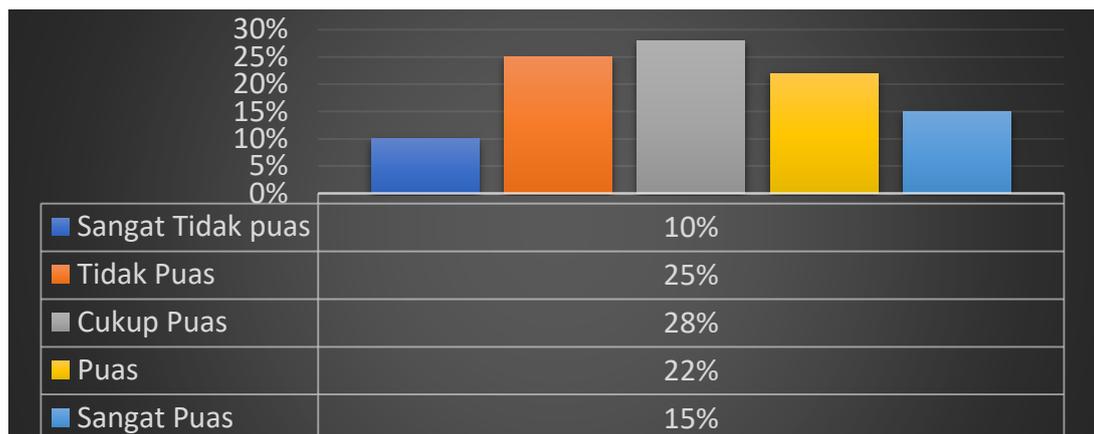
#### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality variables on patient satisfaction at RSIA Bunda Aisyah Tasikmalaya City. This study is a survey research with a quantitative approach, with 84 respondents who were inpatients at RSIA Bunda Aisyah Tasikmalaya City from January to June 2022. This study used a closed questionnaire with five alternative answers. Based on data processing, it is known that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction at RSIA Bunda Aisyah with a contribution of 78.6%.

## PENDAHULUAN

RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya merupakan rumah sakit khusus melayani kesehatan ibu dan anak yang didirikan pada tahun 2016. Berdasarkan laporan bulanan RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya untuk tingkat kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari total responden 45% pasien rawat inap untuk bulan Januari 2021 hingga Desember 2021 diperoleh data sebagai berikut:

Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Bunda Aisyah Tahun 2021



Sumber: RSIA Buda Aisyah. 2022

Gambar 1. menunjukkan grafik tingkat kepuasan pasien selama tahun 2021, diperoleh data bahwa tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya masih cukup tinggi hingga mencapai 35%, hal ini berdampak pada menurunnya jumlah pasien rawat inap, seperti yang digambarkan pada grafik berikut:

**Gambar 2. Grafik Kunjungan Pasien Rawat Inap Juni – Desember 2021**

Sumber: RSIA Bunda Aisyah. 2022

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya diantaranya adalah:

1. Keterbatasan alat dan ruangan ICU, NICU, PICU CT SCAN, radiologi, rontgen sehingga seringkali pasien dirujuk ke RS lainnya
2. Keterbatasan SDM terutama untuk ibu hamil yang membutuhkan konsul tambahan dari dokter spesialis lain.
3. Tidak adanya fasilitas untuk pasien Covid 19
4. Belum adanya kerjasama dengan pihak BPJS, sehingga tidak bisa melayani pasien yang menggunakan BPJS.

Ketidakpuasan pasien ini berdampak pada penurunan jumlah pasien rawat inap di RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya dimana pada bulan Juni 2021 terdapat 125 pasien sedangkan bulan Desember 2021 hanya terdapat 91 pasien.

## LANDASAN TEORI

Kotler & Armstrong (Daryanto, 2017: 43) mendefinisikan pemasaran sebagai interaksi sosial serta suatu strategi agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginannya dengan menawarkan, serta penukaran sesuatu yang bernilai dengan individu lain. Dengan demikian, maka pemasaran adalah sebuah cara atau strategi guna memenuhi kebutuhan pasar atau segmen pasar yang menjadi target atau sasaran. Strategi pemasaran merupakan sebuah metode pemasaran yang dijalankan oleh penjual untuk dapat digunakan secara efektif dengan harapan agar barang apa yang diperjualbelikan dapat memenuhi segmen pasar yang dituju.

Kotler (2012: 150) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang yang terjadi setelah merasakan hasil kerja yang diperolehnya dengan hasil kerja yang diharapkan/diinginkannya. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul dan dirasakan oleh setiap pelanggan setelah membandingkan kenyataan dari hasil kinerja dengan ekspektasi yang diharapkan. Apabila sesuatu yang diharapkan dapat tercapai atau bahkan melebihi dari harapan, maka rasa puas pelanggan akan terpenuhi atas hil kerja yang telah diperolehnya. Akan tetapi ketika yang diharapkan tidak sesuai atau hasilnya kurang dari yang sudah kita harapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dengan layanan yang produsen berikan. Dalam hal ini, tentu perusahaan harus memiliki strategi supaya produk jasa yang ditawarkan mampu diminati oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Dengan demikian, maka perusahaan harus memperhatikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, artinya permintaan pelanggan harus menjadi acuan perusahaan dalam membuat suatu produk, agar produk bisa sukses dan laku di pasaran.

Saat ini, usaha di bidang jasa dirancang untuk menarik minat pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Ada berbagai cara atau indikator yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, terkait bidang jasa, antara lain yaitu fasilitas yang mana dalam usaha jasa fasilitas merupakan faktor yang penting bagi pelanggan supaya pelanggan merasa nyaman berada di lingkungan perusahaan. Fasilitas adalah faktor penting bagi pelanggan, dimana fasilitas yang baik akan memberikan keuntungan bagi produsen, karena fasilitas juga merupakan faktor yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih tempat layanan jasa. Selain faktor fasilitas, ada faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas kedua yang mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan cenderung dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang ditawarkan baik maka pelanggan akan merasa puas

begitupun sebaliknya ketika kualitas pelayanan yang ditawarkan tidak baik maka pelanggan akan merasa tidak puas dan berdampak negatif pada penilaian suatu jasa. Kualitas pelayanan itu sangat berperan penting pada suatu produk jasa, sebab produk jasa sangat berkaitan erat dengan layanan kepada pelanggan.

Menurut Luthfia Maydiana (2019) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan ini diduga dipengaruhi oleh kesesuaian ekspektasi yang diharapkan pelanggan dengan hasil kinerja yang terjadi. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri berkaitan dengan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan mengenai dimensi dari kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, empati dan bukti fisik. Maka dari itu perusahaan jasa harus pintar dalam memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Ketika pelanggan merasa kebutuhannya sudah terpenuhi maka pelanggan cenderung akan loyal dan terus melakukan pembelian ulang terhadap produk jasa yang diminatinya, dalam hal ini jika kualitas pelayanan yang dilakukan oleh RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya, maka pasien akan merasa puas, sehingga akan selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat di RSIA Bunda Aisyah

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya yang dirawat pada bulan Januari - Juni 2022 sebanyak 512 orang pasien, dengan rumus Slovinci diperoleh sampel sebanyak 84 orang pasien (pembulatan).

Langkah selanjutnya adalah menyusun operasional variabel yang akan mendefinisikan setiap variabel yang digunakan untuk menyusun indikator-indikator sesuai definisi variabel tersebut. Berdasarkan operasionalisasi variabel tersebut, selanjutnya disusun angket penelitian yang berguna untuk memperoleh gambaran data mengenai variabel dan dimensi dari hasil penelitian yang dilakukan, dimana kuisioner penelitian tersebut akan diisi oleh responden dengan cara menyebarkanluaskannya.

Dengan demikian dapat ditentukan untuk mengukur tiap butir soal angket variabel filitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. dihitung sebagai berikut:

$$\text{Nilai minimum} : 1 \times 1 \times 84 = 84$$

$$\text{Nilai maksimum} : 5 \times 1 \times 84 = 420$$

$$\text{Interval} : 420 - 84 = 336$$

$$\text{Panjang Kelas} : \frac{336}{5} = 67,2$$

Selanjutnya dapat disusun kategori untuk tiap butir soal sebagai berikut:

**Tabel 1. Kategori Tiap Butir Soal Variabel**

Kelas Interval	Kriteria
$84 \leq X < 151,2$	Sangat Kurang
$151,2 \leq X < 218,4$	Kurang
$218,4 \leq X < 285,6$	Sedang
$285,6 \leq X < 352,8$	Baik
$352,8 \leq X \leq 420$	Sangat Baik

Sumber: Silalahi, 2016:107

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Variabel penelitian dideskripsikan berdasarkan hasil penyebaran angket terhadap 84 responden. Analisis tiap butir soal angket digunakan perhitungan garis interval dengan skala pengukuran seperti pada Tabel 1.

#### 1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan 18 item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, penulis menyusun hasilnya:

**Tabel 2. Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Kategori
1	Respon petugas yang baik menghadapi keluhan pasien	330	Baik
2	Permasalahan pasien terkait pelayanan ditanggapi dengan cepat.	299	Baik
3	Petugas dengan cepat menindaklanjuti permasalahan.	292	Baik
4	Kritikan dari pasien sangat cepat ditanggapi	281	Cukup
5	Saran dan kritik dari pasien ditindaklanjuti dengan baik	285	Cukup
6	Kesalahan/keterlambatan dalam pelayanan disertai permintaan maaf	301	Baik
7	Petugas tidak memberikan informasi yang benar dalam pelayanan	298	Baik
8	Kejelasan informasi terkait pelayanan	302	Baik
9	Adanya perubahan pelayanan disosialisasikan dengan cepat	334	Baik
10	Petugas kurang terampil dalam memberikan tindakan.	306	Baik
11	Pelaksanaan pelayanan sesuai harapan pasien	308	Baik
12	Prosedur pelayanan di RSIA Bunda Aisyah memudahkan pasien	312	Baik
13	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan administrasi dan teknis yang baik	325	Baik
14	Petugas memberikan informasi kepada pasien secara jujur.	302	Baik
15	Petugas mampu melakukan sosialisasi dengan baik	317	Baik
16	Pelayanan kepada pasien yang membanggakan.	310	Baik
17	Petugas kurang memahami dan kurang peduli dengan kebutuhan khusus pasien.	312	Baik
18	RSIA Bunda Aisyah menyediakan ruang tunggu/loket yang nyaman dengan segala fasilitasnya	331	Baik
<b>Jumlah Skor</b>		<b>5.545</b>	<b>-</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>308,06</b>	<b>Baik</b>
<b>Skor Maksimum</b>		<b>7.560</b>	

Pengukuran variabel kualitas pelayanan dengan 18 item soal dihitung:

$$\text{Nilai indeks minimum} : 1 \times 18 \times 84 = 1.512$$

$$\text{Nilai indeks maksimum} : 5 \times 18 \times 84 = 7.560$$

$$\text{Interval} : 7560 - 840 = 6.048$$

$$\text{Jarak Interval} : \frac{6048}{5} = 1.209,6$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dengan nilai minimum 1.512 dan panjang kelas 1209,6, maka dapat disusun kategori:

**Tabel 3. Kriteria Variabel Kualitas Pelayanan**

Kelas Interval	Kriteria
$1.512 \leq X < 2.721,6$	Sangat Kurang
$2.721,6 \leq X < 3.931,2$	Kurang
$3.931,2 \leq X < 5.140,8$	Sedang
$5.140,8 \leq X < 6.350,4$	Baik
$6.350,4 \leq X \leq 7.560$	Sangat Baik

Tabel 3 menunjukkan jumlah skor pada variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5.545, dengan demikian maka variabel kualitas pelayanan sudah dikategorikan dalam kriteria baik, dan sudah mencapai

73,35% dari skor maksimal yang diharapkan. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa RSIA Bunda Aisyah menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan berbagai fasilitasnya, dan Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan pasien terkait pelayanan di RS, dan masih terdapat kekurangan terkait pelayanan, dimana selama ini petugas kurang merepon kritikan dari pasien, dan petugas kurang mengevaluasi serta melaksanakan saran dan kritik dari pasien terkait pelayanan di RS.

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan 17 item pertanyaan mengenai kepuasan pasien, penulis menyusun rekapitulasinya sebagai berikut:

**Tabel 4. Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Jumlah Skor	Kategori
1	RSIA Bunda Aisyah melayani pasien 24 jam.	375	Sangat Baik
2	Lokasi RSIA Bunda Aisyah mudah dijangkau	361	Sangat Baik
3	Pengelolaan administrasi yang ringkas dan cepat	324	Baik
4	Pasien dengan cepat diberikan rujukan ke RS lain jika dipandang perlu	290	Baik
5	Petugas RSIA Bunda Aisyah dalam memberikan pelayanan secara teratur	290	Baik
6	Kurangnya tingkat profesionalitas petugas.	214	Kurang
7	Pelaksanaan tugas sesuai dengan kompetensinya	215	Kurang
8	Pelayanan kesehatan di RSIA Bunda Aisyah kurang memadai.	289	Baik
9	Kosistensi petugas terkait pelayanan.	288	Baik
10	Kecepatan dan ketepatan petugas terkait pelayanan		Baik
11	Pelayanan sesuai dengan SOP yang ada	377	Sangat Baik
12	Tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap dokter di RSIA Bunda Aisyah sangat kurang	318	Baik
13	Pasien mudah mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan	318	Baik
14	RSIA Bunda Aisyah sangat rapih dan bersih	292	Baik
15	Fasilitas di RSIA Bunda Aisyah cukup komplit	239	Cukup
16	Petugas melayani pasien dengan kurang senyum	287	Baik
17	Petugas mau mendengarkan keluhan pasien	287	Baik
<b>Jumlah Skor</b>		<b>5.063</b>	-
<b>Rata-rata</b>		<b>297,82</b>	<b>Baik</b>
<b>Skor Maksimum</b>		<b>7.140</b>	

Pengukuran variabel kepuasan pasien dengan 17 item soal dihitung:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai indeks minimum} & : 1 \times 17 \times 84 = 1.428 \\
 \text{Nilai indeks maksimum} & : 5 \times 17 \times 84 = 7.140 \\
 \text{Interval} & : 7.140 - 980 = 5.712 \\
 \text{Jarak Interval} & : \frac{5.712}{5} = 1.142,4
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, nilai minimum 1.428 dan panjang kelas 1.142,4, maka dapat disusun kategori untuk variabel kepuasan pasien sebagai berikut:

**Tabel 5. Kriteria Variabel Kepuasan Pasien**

Kelas Interval	Kriteria
$1.428 \leq X < 2.570,4$	Sangat Kurang
$2.570,4 \leq X < 3.712,8$	Kurang
$3.712,8 \leq X < 4.855,2$	Sedang
$4.855,2 \leq X < 5.997,6$	Baik
$5.997,6 \leq X \leq 7.140$	Sangat Baik

Tabel 5 menunjukkan jumlah skor pada variabel kepuasan pasien adalah sebesar 5.063, dengan demikian maka variabel kepuasan pasien sudah dikategorikan dalam kriteria baik, dan sudah mencapai

70,91% dari skor maksimal. Tingginya kepuasan pasien antara lain pada pernyataan pelayanan yang cepat dan tepat, dan RSIA Bunda Aisyah melayani pasien 24 jam, sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa petugas RSIA Bunda Aisyah menjalankan tugas kurang profesional, dan petugas selalu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada di RSIA Bunda Aisyah.

**Pembahasan**  
**Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sudah dikategorikan dalam kriteria baik, dan sudah mencapai 73,35% dari skor maksimal yang diharapkan. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa RSIA Bunda Aisyah menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan berbagai fasilitasnya, dan Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan pasien terkait pelayanan di RS, dan masih terdapat kekurangan terkait pelayanan, dimana selama ini petugas kurang merepon kritikan dari pasien, dan petugas kurang mengevaluasi serta melaksanakan saran dan kritik dari pasien terkait pelayanan di RS.

**Kepuasan Pasien.**

Kepuasan pasien sudah dikategorikan dalam kriteria baik, dan sudah mencapai 70,91% dari skor maksimal. Tingginya kepuasan pasien antara lain pada pernyataan pelayanan yang cepat dan tepat, dan RSIA Bunda Aisyah melayani pasien 24 jam, sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa petugas RSIA Bunda Aisyah menjalankan tugas kurang profesional, dan petugas selalu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada di RSIA Bunda Aisyah

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan**

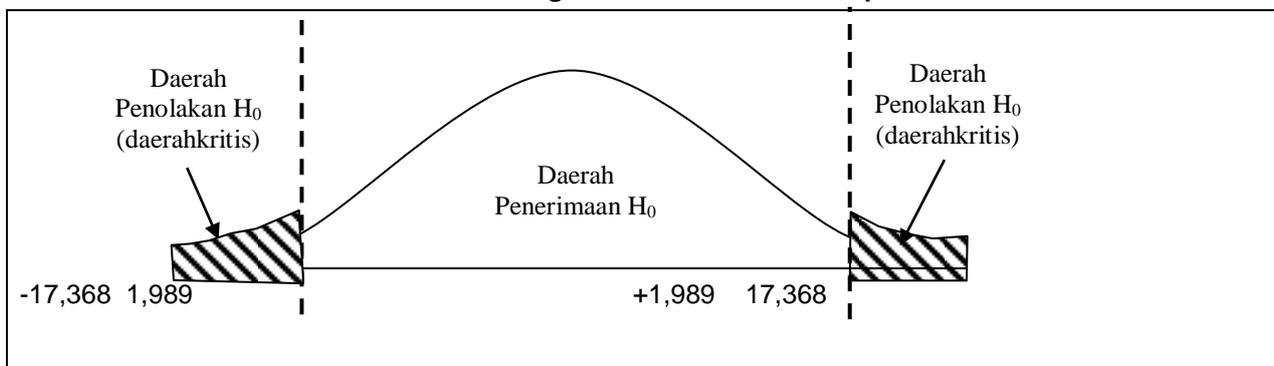
Berdasarkan hasil olah data program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,975	2,406		3,315	,001
kualitas pelayanan	,812	,047	,887	17,368	,000

Hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 17,368 dan  $t_{tabel}$  1,989, maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $17,368 > 1,989$  bisa juga dilihat dari nilai Sig. 0,000 hasil perhitungan SPSS versi 22 yang lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hubungan tersebut dapat digambarkan:

**Gambar 4. Kurva Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y**



Tabel 6 juga diketahui persamaan regresi linier sederhana antar kualitas pelayanan dan kepuasan pasien membentuk persamaan  $Y = 7,975 + 0,812X$ . Untuk menguji linier atau tidaknya persamaan regresi tersebut dapat dilihat dari nilai probabilitasnya. Angka probabilitas dalam tabel menunjukkan 0,000 atau  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan persamaan regresi di atas dapat memprediksi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Bunda Aisyah.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Koefisien Korelasi Antara X dengan Y**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,887 <sup>a</sup>	,786	,784	2,610695	1,443

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,887, artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, dengan memberikan kontribusi sebesar 78,6% dan sisanya yaitu 21,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti, seperti lingkungan, harga, fasilitas dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa orang pasien RSIA Bunda Aisyah diketahui bahwa pasien sangat mengharapkan adanya kerjasama RSIA Bunda Aisyah dengan pihak BPJS sehingga peserta BPJS dapat berobat secara gratis di RSIA Bunda Aisyah, selain itu pasien mengharapkan adanya penambahan alat dan ruangan ICU, NICU, PICU CT SCAN, radiologi, rontgen sehingga pasien tidak perlu dirujuk ke RS lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan RSIA Bunda Aisyah, maka penulis dapat menarik simpulan:

1. Kualitas pelayanan di RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya dikategorikan dalam kriteria baik, Skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa RSIA Bunda Aisyah menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan berbagai fasilitasnya, dan Petugas memiliki respon yang baik dalam membantu keluhan pasien terkait pelayanan di RS, dan masih terdapat kekurangan terkait pelayanan, dimana selama ini petugas kurang merepon kritikan dari pasien, dan petugas kurang mengevaluasi serta melaksanakan saran dan kritik dari pasien terkait pelayanan di RS.
2. Kepuasan pasien di RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya sudah dikategorikan dalam kriteria baik, Tingginya kepuasan pasien antara lain pada pernyataan pelayanan yang cepat dan tepat, dan RSIA Bunda Aisyah melayani pasien 24 jam, sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa petugas RSIA Bunda Aisyah menjalankan tugas kurang profesional, dan petugas selalu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada di RSIA Bunda Aisyah.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 78,6%, dan sisanya yaitu 21,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

### Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya harus lebih memperhatikan profesional petugas untuk selalu menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada di RSIA Bunda Aisyah yang ada demi kenyamanan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas barang, variasi barang dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Ali. 2012. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama  
Kadir. 2014. *Statistik Terapan*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.

- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran* Terjemahan: Bob Sabran, Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid 3, Jakarta: Erlangga,
- Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.