

Influence Quality Of Service And Facility To Satisfaction Of Patient Take Care Of To Stay With Pain Of Assyifa Paradise Fruit Of Bengkulu South

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan

Aldi Zulfikar ¹⁾; Eska Prima Monique Damarsiwi ²⁾ ; Nia Indriasari ²⁾

¹⁾ Studi Program of Managemen faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Departemen of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ aldizulfikar@gmail.com, ²⁾ ds.monique@gmail.com, ³⁾ Indriasari_nia@yahoo.com

How to Cite :

Zulfikar, A., Damarsiwi, E. P. M., Indriasari, N. (2022). Influence Quality Of Service And Facility To Satisfaction Of Patient Take Care Of To Stay With Pain Of Assyifa Paradise Fruit Of Bengkulu South. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(4). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i4>

ARTICLE HISTORY

Received [6 Agustus 2022]

Revised [25 September 2022]

Accepted [10 Oktober 2022]

KEYWORDS

Quality, Facility,
Satisfaction of patient

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



ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Metode analisis yang digunakan adalah metode Uji Validitas, Uji Rehabilitas, Uji asumsi klasik, Regresi Linear Berganda, Kofesien Determensi dan Uji Hipotesis. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah sakit Assyifa Bengkulu Selatan yang berjumlah 44 orang. Hasil dari penelitian yang menunjukkan Hasil Analisis regresi linear berganda tersebut adalah $Y = -1,086 + 0,335 X_1 + 0,692 X_2$. sehingga hal ini menggambarkan bahwa variabel x_1 dan x_2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y . Nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,986 . Hal ini berarti bahwa nilai kualitas (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 98,6% sedangkan 1,4. % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak kita teliti dalam penelitian. Dari uji Alpa Crobach yaitu 0,06 yang mana variabel kualitas dan fasilitas sangat handal terhadap kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kinerja pegawai di atas Alpa Crobach yang telah ditetapkan yaitu 0,736 dan 0,62. Hasil uji asumsi klasik nilai VIF dan tolerance kualitas pelayanan dan fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan pasien yang dibuktikan dengan nilai VIF dan Tolerance keduanya dibawah 10 dan diatas 0,10..

ABSTRACT

Health represent requirement of fundamental to society. More than anything else whole world a period now knocking over by virus of covid-19. Growing of level live society, hence progressively mount also society demand will the quality of kesehatan. Tujuan in this peneilitian that is to know influence offis quality of Facility and service to satisfaction of patient take care of to stay with Pain of Assyifa Paradise Fruit of Bengkulu South. Method Analysis the used [is] method Test Validity, Test Rehabilitas, classic Test Assumption, Doubled Linear Regression, Kofesien Determensi and Test Hypothesis. Sampel in this research is patient take care of to stay with pain of Assyifa Bengkulu South amounting to 44 people. Result of from research showing Result of Analysis linear regression of berganda the is $Y = - 1,086 + 0,335 X_1 + 0,692 X_2$. so that this matter depict that variable of x_1 and of x_2 have an effect on signifikan to variable Y . Coefficient value of determinasi of R square equal to 0,986 . Matter this means

that value quality of (X1) and facility (X2) have an effect on to satisfaction of patient (Y) equal to 98,6% while 1,4 % influenced by other variable which we do not is checked in research. Of Neglect test of Crobach that is 0,06 which variable is quality of and facility very reliable to satisfaction of this matter patient is proved with coefficient value is quality of facility and service to officer performance above Neglect of Crobach which have been specified by that is 0,736 and 0,62. Result of classic assumption test [of] value of VIF and of tolerance the quality of facility and service do not influence satisfaction of proved patient with value of VIF and of Tolerance both below/under 10 and above 0,10.

PENDAHULUAN

Kesehatan pada saat ini menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Apalagi seluruh dunia pada masa sekarang sedang dilanda virus covid-19. Semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pemerintah juga berupaya memberikan sarana kesehatan pada masyarakatnya dengan lebih baik. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, dan penyembuhan penyakit yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan untuk masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pasien yang memanfaatkannya. Membuat pasien puas hanya dapat dilakukan apabila rumah sakit berusaha memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pasien. Seiring dengan itu, perusahaan penyedia jasa kesehatan harus bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk mendapatkan konsumen yang akan memakai jasa pelayanannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasakan puas, dan mereka akan nyaman dengan pelayanan yang diterimanya, bahkan akan menjadi pasien yang setia pada rumah sakit tersebut.

Menurut Goeth dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien. Jadi kualitas pelayanan rumah sakit harus sesuai dengan harapan pasien.

Seperti halnya Rumah Sakit Assyifa yang merupakan rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Bengkulu Selatan. Rumah sakit kualitas pelayanannya sudah cukup memuaskan pasien tetapi masih ada beberapa perawat atau pegawai Rumah Sakit Assyifa yang tidak melayani pasien rawat inap dengan baik. Pada masa sekarang yaitu sejak adanya virus covid-19 ini keluarga pasien merasa kepuasan dalam pelayanan agak sedikit berkurang dikarenakan perawat takut kalau pasien atau keluarga pasien terpapar virus corona.

Fasilitas yang ada di rumah sakit sudah cukup memadai dalam hal ruangan serta kebutuhan pasien selama dalam ruangan sesuai dengan kelasnya masing-masing. Fasilitas sarana dan prasarana seperti tempat parkir motor masih sangat belum memadai. Masih banyak keluarga pasien rawat inap yang meletakkan kendaraannya tidak beraturan karena lahan parkir untuk kendaraan roda dua belum memungkinkan. Kemudian satpam Rumah Sakit Assyifa hanya bertugas menjaga pintu gerbang masuk tanpa memperhatikan kendaraan-kendaraan keluarga pasien.

Rumah Sakit Assyifa juga harus memiliki sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai, baik dari konstruksi fisik bangunan, peralatan, sumber daya manusia maupun pengelolaannya dan juga perlu mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi pasien. Rumah sakit perlu memperhatikan dan memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan dalam segala tindakan medis. Dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak rumah sakit, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit.

LANDASAN TEORI

Manajemen Pemasaran

Kata “manajemen” sering di artikan sebagai sebuah proses rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan (controlling) yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan sebelumnya, di dalam suatu perusahaan manajemen mempunyai arti penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut pengertian manajemen pemasaran menurut Priansa, (2017:4) menjelaskan manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pengertian lain juga dikemukakan Sumarni (dalam Sunyoto, 2014:221) yang mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas progam yang dirancang untuk menciptakan, membentuk, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran organisasi. “(Marketing Manajement is the planning, direction and control of the entire marketing activity of a firm or division of a firm) manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran (Shultz dalam Manap, 2016:79)”.

Kualitas pelayanan

Menurut Goeth dan Davis (dalam Tjiptono 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kemudian menurut Kotler (2010:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pasien, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pasien merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pasien. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Jasa menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2016:125), jasa yang diharapkan (Expected Service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (Perceived Service).

Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pasien. Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu kualitas pelayanan atau layanan jasa. Dalam fasilitas layanan jasa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain : kebersihan, kerapian fasilitas, dan kelengkapan perlengkapan yang ditawarkan. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas segala sesuatu yang disediakan

untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.

Pengertian fasilitas menurut Sulistiyono (2012) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas- aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan- kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pasien memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pasien pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Kepuasan Pasien/Pasien

Menurut Kotler dan Amstrong (2012: 177) kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) kualitas pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pasien tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, namun apabila kinerja kualitas pelayanan melampaui harapan, maka pasien akan merasa gembira dan sangat puas.

Sedangkan Pohan (2011) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya Engel dalam Tjiptono dan Chandra (2011:292) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pasien. Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu pemenuhan harapan. Pasien dapat dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan apabila harapan pasien akan pelayanan diberikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pasien diukur dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan..

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jenis sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis secara partial (Uji T)

Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat dengan tabel 12.

Tabel 1. Hasil uji Partial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.086	2.358		-.460	.646
Kualitaslayanan	.335	.119	.247	2.824	.006
Fasilitas	.692	.083	.727	8.317	.000

Dari hasil penghitungan Dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dijelaskan bahwa: Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. T hitung pada kualitas pelayanan sebesar 2,824 lebih kecil daripada t tabel yaitu 1,991. Dapat kita simpulkan bahwa t hitung pada spss berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien.

Variabel Fasilitas (X2)

Hasil pengujian untuk variabel fasilitas menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. T hitung lebih besar daripada t tabel yaitu sebesar 8,317 > 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien yang ada di rumah sakit asyyifa Manna Bengkulu selatan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Kabupaten Bengkulu Selatan dengan nilai Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS 16. Hasil pengujian analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil analisis regresi linear berganda, uji determinasi dan uji hipotesis.

Variabel	Nilai Koef	Standard Error	R Square	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = -1,086 + 0,335 X_1 + 0,692 X_2$					
Kualitas pelayanan	0,335	0,119		0,006	Tidak Signifikan
Fasilitas	0,692	0,083		0,000	Signifikan
Uji F				0,000	Signifikan
Determinasi			0,986		98,6%

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu selatan, karena Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Hal ini terlihat bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Maka direktur rumah sakit Assyifa manna Bengkulu perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan uji Partial (uji T) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien yaitu t hitung sebesar 2,824 dan t tabel sebesar 1,991. Konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit, karena apabila pasien merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal (Ukudi,2007:215).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji penelitian menggunakan uji t dan uji f serta regresi linear berganda variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t hitung sebesar 8,317 dan t tabel sebesar 1,991 yang berarti fasilitas berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian untuk variabel fasilitas pada uji partial (T) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi fasilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Hasil yang telah dipaparkan tersebut pada penelitian tersebut diketahui bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi yang sebesar 0,986 dapat dipahami bahwa variabel fasilitas sedikit pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel fasilitas yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Meskipun fasilitas memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kepuasan yang didapat oleh pasien yang nantinya akan memajukan perkembangan rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil Analisis regresi linear berganda tersebut adalah $Y = 6,655 + 0,054 X_1 + 0,794 X_2$, hal ini menggambarkan arah regresi yang positif, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y) di rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.
2. Besarnya nilai koefisien determinasi dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,986. Hal ini berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X_1) dan nilai fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 98,6% sedangkan sisanya 1,4 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Hasil uji t pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa secara partial kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan
4. Hasil uji f pada taraf signifikansi 0,05 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan.

Saran

1. Bagi Perusahaan
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan variabel yang memberikan sumbangan paling rendah dibandingkan variabel

lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien Rumah sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Responden menilai bahwa fasilitas ban merk Dunlop dan forceum kurang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Maka dari itu penulis menyarankan untuk meningkatkan lagi keunggulan-keunggulan yang dimiliki dengan terus melakukan inovasi-inovasi untuk perkembangan dan kesempurnaan kualitas pelayanannya di masa yang mendatang.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti kepuasan pasien, misalnya kualitas pelayanan, motivasi untuk membeli, fasilitas dan kemas kualitas pelayanan melalui wawancara mendalam terhadap pasien, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Bandung Barata, Atep Adya. 2017. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam. (2015). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawanto, Tito, and Ida Ayu Made Er Meytha Gayatri. "hubungan dan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien pada PT. Utama tour dan travel kota Bengkulu." ekombis review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis
- Irwansyah, D., Erliana, C. I., Sari, A. E., Hamdani, D., Susena, K. C., Irawanto, T., ... & Sudrajat, D. (2019, November). Efforts to Improve Service Quality with Fuzzy Approach and Service Quality Methods at Dunia Barusa Inc. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1363, No. 1, p. 012071). IOP Publishing.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012 (terj. Alex S). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Mangkunegara, P. A. 2010. Perilaku Dan Budaya Organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, P.A. 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.
- Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pohan, I. 2011, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan, Penerbit EGC, Jakarta.
- Prasojo Aji, Aliami Sri dan Ernestivita. 2017. "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut". Jurnal. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: Andi Offset.

- Putra, hadi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sungai Rumbai". Jurnal . Universitas Putra Indonesia" YPTK" Padang.
- Putri Islamiyah Dian , dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada rumah sakit Fatma Medika Gresik". Madura: Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tonojoyo Madura.
- Riani, Asri Laksmi. 2013. Manajemen Sumber daya Manusia Masa Kini. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Sunyoto, Danang. 2014. Teori, Kuisisioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2012. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta Swastha, Basu dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Supriyanto, Yuda, and Harry Soesanto. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi Keempat. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi. Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa, Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wood, Julia T. 2013. Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. Edisi 6. Jakarta : Salemba Humanika.