



**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek
(Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah
dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi)**

Putri Maryani Supranoto¹, Suparman,²

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

Abstract.

This study entitled "The Effect of Quality of Health Services and Health Facilities on Satisfaction of Inpatients at the Orchid Room" which was compiled by Putri Maryani Supranoto with NPM: CB117112163. This study aims to determine: 1) whether the quality of service affects the satisfaction of inpatients in the orchid room, 2) whether the quality of service affects the satisfaction of inpatients in the orchid room, 3) whether the quality of services and health facilities affect the satisfaction of inpatients in the orchid room. . The population in this study were inpatients in the orchid room with a sample of 363 people. The method used is a survey with a quantitative approach. The sampling technique used is non-probability sampling. The instrument testing technique in this study used validity and reliability tests, while the data analysis techniques used were descriptive analysis, multiple linear analysis, and classical assumption tests. The results of the study show that: 1) service quality affects patient satisfaction with $t_count (6,486) > t_table (1,971)$, 2) Health facilities affect patient satisfaction with t_count values $(9,691) > t_table (1,971)$, 3) service quality and Health facilities have an effect on patient satisfaction with the value of $F_count (125,250) > F_table (3,04)$. Based on the value of R^2 , the quality of service and health facilities with a percentage of 65.5% affects patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Health Facilities, Patient Satisfaction*

Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).

©2020 *Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI*

Profile and corresponding author: Putri Maryani Supranoto adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: putryms27@gmail.com, suparmansasa19@gmail.com

How to cite this article : Supranoto PM (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi', *Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis*,: 2(4), pp.619-626 Available at <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa/ pelayanan. Sebagai bagian dai sistem pelayanan kesehatan untuk memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, saat ini berbagai tantangan yang dihadapi oleh berbagai rumah sakit dalam melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan ditambah dengan kondisi Indonesia saat ini. Indonesia pada era ini sedang dihadapkan dengan kondisi serius yaitu maraknya wabah COVID-19 yang melumpuhkan Indonesia di berbagai sektor.

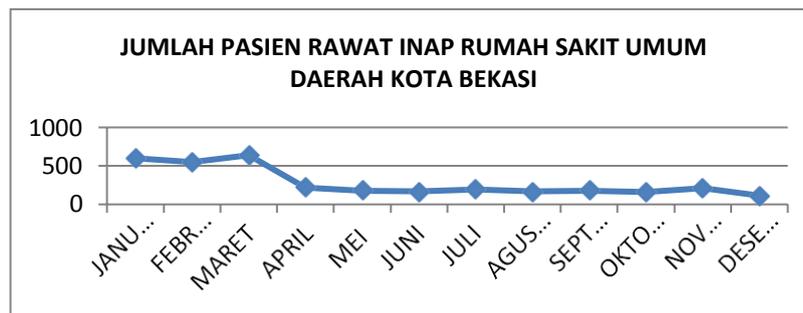
Kota Bekasi memiliki banyak rumah sakit salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasi. Tentunya masing-masing rumah sakit memiliki pelayanan berbeda beda demi memenuhi keinginan pasien. Dengan sengitnya persaingan antar rumah sakit maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasidi tuntutan untuk memberikan pelayanan, Fasilitas, harga yang terjangkau bagi calon konsumen agar rumah sakit menjadi pilihan pasien berobat. Dengan adanya tuntutan ini Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasi mengembangkan Fasilitas, tenaga medis serta pelayanannya demi kepuasan pasien. Dikarenakan kemunculan virus baru yaitu COVID-19, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin tinggi. Dengan kondisi ini permintaan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan semakin tinggi. Hal ini menjadi peluang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama rumah sakit. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara untuk menarik pelanggan melalui Kualitas Pelayanannya ang baik, Fasilitas yang lengkap untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan (sri handayani, 2016). Dengan kata lain, pelayanan dikatakan berhasil apabila mengerti keinginan pelanggan serta selalu memberikan kesan bagus di mata pelanggan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari ketanggapan serta kecepatan respon penjual terhadap konsumen.

Rumah Sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai Fasilitas yang tersedia. Dengan adanya wabah COVID-19 membuat para konsumen berdatangan dengan berbagai kebutuhan, keinginan serta tuntutan terhadap Fasilitas yang disediakan rumah sakit. Dengan adanya kondisi ini membuat rumah sakit berlomba-lomba menyediakan berbagai macam Fasilitas yang akan menarik perhatian para konsumennya. Fasilitas yang bagus akan menimbulkan rasa puas tersendiri bagi para pasien sehingga Kepuasan Pasien akan berjalan secara berkelanjutan. Bahkan tidak sedikit konsumen menginginkan sistem delivery obat atau berobat secara online di berbagai aplikasi atau situs internet, karena dirasa aman dari wabah yang sedang menyebar di lingkungan rumah sakit.

Selain pelayanan rawat jalan, Rumah sakit ini juga menyediakan pelayanan rawat inap dimana terdapat beberapa Ruang Rawat Inap yang siap untuk melayani ratusan pasien setiap bulannya. Dengan adanya pelayanan yang lengkap, aman, dan berkualitas ini konsumen dapat mempertimbangkan untuk memutuskan berobat di Rumah Sakit ini.

Grafik I.1
Data Pasien Rawat Inap Ruang an Anggrek Periode 2020



Berdasarkan data diatas maka diperlukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang di sediakan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasi, apakah sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien sehingga pasien memutuskan untuk menggunakan jasa rumah sakit ini. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Anggrek Ruang Anggrek di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmajjid Kota Bekasi."

LITERATUR REVIUW

1. Kualitas Pelayanan

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas dari suatu produk maupun jasa. Menurut (Putri & Kartika, 2017) kualitas merupakan kondisi dinamis dimana ada hubungannya antara produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yan melebihi harapan. Kualitas yang disediakan perusahaan bernilai penting, karena semakin tinggi kualitas yang disediakan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007).

Service quality adalah "the extent of discrepancy between customer expectations or desires and their perceptions" atau dapat dikatakan Kualitas Pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas Pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan pelanggan, dan sebaliknya Kualitas Pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan pelanggan (Sudarso, 2016). Menurut (Hutabarat, 2008) Kualitas Pelayanan merupakan Strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata konsumen internal dan eksternal dengan memenuhi harapan mereka secara eksplisit dan implisit.

Berdasarkan sumber-sumber diatas dapat disimpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/ rumah sakit guna memenuhi kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berkualitas maka akan berdampak pula kepada kepuasan pasien.

2. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas merupakan salah satu pelayanan yang disediakan rumah sakit untuk menarik minat berobat pada rumah sakit tersebut. Menurut (Wulansari et al., 2015) Fasilitas kesehatan merupakan layanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Dalam pencarian suatu lokasi membutuhkan letak atau posisi begitu pula posisi geografis dari Fasilitas kesehatan. Pengertian Fasilitas berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:415) adalah sesuatu yang dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya.

Fasilitas menurut (Silvia Taruriska, 2016) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati. Fasilitas dalam bidang kesehatan disebut Fasilitas kesehatan (fakes). Fasilitas kesehatan dapat berupa ruangan, dokter, obat, layanan yang disediakan, alat-alat kesehatan dan sebagainya. Sedangkan Fasilitas menurut (Tjiptono, 2005) sumber daya fisik yang Harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Fasilitas adalah segala sesuatu hal yang menyangkut sarana, prasarana maupun alat (baik alat medik maupun alat non medik) yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pasien, salah satu Fasilitas yang ada di rumah sakit ialah Instalasi Gawat Darurat yaitu Fasilitas yang melayani pasien yang harus di rawat lebih dari 24 jam (pasien menginap dirumah sakit) (Junior, 2010).

3. Kepuasan Pasien

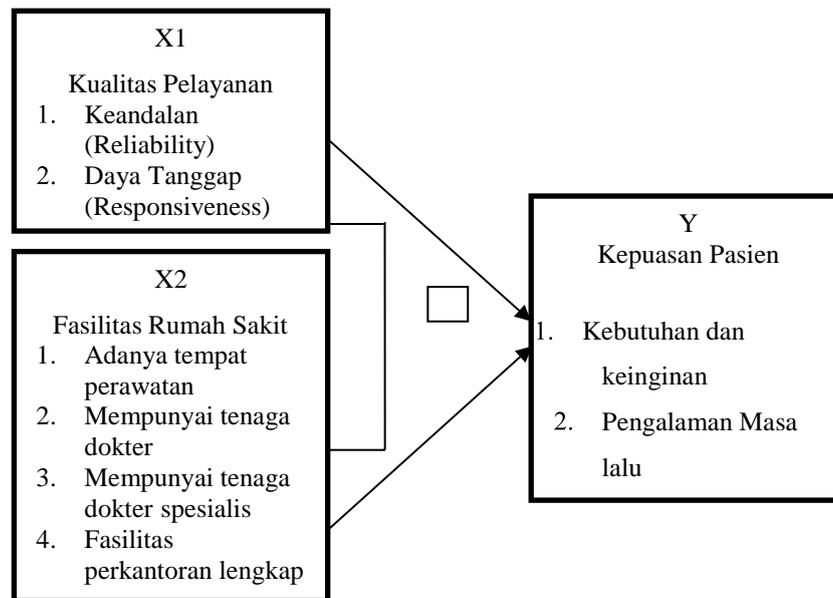
Menurut Schnaars dalam (Tjiptono, 2008) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan ini dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya seperti hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan memberikan rekomendasi

Menurut (Sitinjak, 2021) kepuasan pasien ialah evaluasi dalam bentuk respon perasaan puas serta senang yang dirasakan pasien sebab terpenuhinya keinginan atau harapan dalam menggunakan atau menerima pelayanan petugas medis. Secara garis besar kepuasan pasien diartikan sebagai satu kondisi yang dialami oleh pasien setelah pasien menerima pengobatan, dan hasil pengobatan memenuhi harapan pasien.

Menurut Schiffman dan Kanuk, 2010 (BUdiyanto, 2014) mengemukakan bahwa "kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk

atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing". Lebih lanjut menurut (Philip Kotler, 2008), "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya".

Gambar model penelitian konseptual sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey dilakukan dengan pengamatan dan penyelidikan secara kritis dengan tujuan mendapatkan keterangan orihial suatu persoalan atau masalah di daerah tertentu dan dengan tema tertentu (Margono, 2000). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Inap Ruang anggrek di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasi yang berjumlah 3384. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh populasi yang ada, karena dalam banyak kasus tidak mungkin seorang peneliti dapat meneliti seluruh populasi.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini ialah perwakilan dari jumlah populasi yaitu pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmahjid Kota Bekasi. Adapun sampel yang akan diambil berjumlah 358 orang. Adapun Rumus menghitung sampel menggunakan rumus solvin.

Metode yang akan digunakan untuk pengambilan sampel ialah metode accidental sampling dimana peneliti akan memilih sampel yang didasarkan pada penilaian subjektif. (Utami, 2019) mengatakan bahwa metode accidental sampling ialah pemilihan sampel berdasarkan kebetulan yang artinya siapa saja pasien yang kebetulan ditemui dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat responden memenuhi kriteria penelitian. Agar penelitian ini lebih akurat maka pada penelitian ini mengambil sampel sebanyak 358 orang responden. Jumlah responden ini dianggap representatif karena lebih besar dari batas minimal sampel. Pada penelitian ini pasien diposisikan sebagai pengambil Kepuasan Pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat dari analisis data statistic uji hipotesis yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan nilai signifikansi 0,000. Dari koefisiensi korelasi berganda di peroleh bahwa nilai koefisien nilai $r = 0,641$ artinya terdapat hubungan yang kuat antara variable Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan di tingkatkan, maka akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Pasien. Dari data yang sudah diolah didapati nilai R (Square) sebesar 0,407 atau 40,7% menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh sebesar 40,7% terhadap Kepuasan Pasien sedangkan sisanya 59,3% dipengaruhi oleh variable lainnya diluar variable pada penelitian ini.

Berdasarkan uji analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = 0,950 + 0,301X_1 + 0,468X_2$. Persamaan tersebut bahwa kecenderungan perubahan masing-masing variable bebas terhadap variable terikat yang mana konstanta a sebesar 0,950 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan tidak ditingkatkan, maka Kepuasan Pasien akan tetap sebesar 0.950.

Kemudian Koefisien Linier Berganda menunjukkan nilai variable Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,301 yang artinya bernilai positif. Dan didapati juga nilai variable Fasilitas Kesehatan (X2) menunjukkan nilai positif 0,468 terhadap Kepuasan Pasien (Y) yang berarti setiap kenaikan satu nilai pada variable Fasilitas Kesehatan (X2), maka akan naik sebesar 0,663.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hipotesis pertama (H1) yang menduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 40,1%. Berdasarkan hasil uji t menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,486 > 1,971$ atau signifikansi $0,000 < 0,05$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hipotesis kedua (H2) yang menduga bahwa Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 40,1%. Berdasarkan uji t menyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,691 > 1,971$ atau signifikansi $0,000 < 0,05$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif antara Fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variable Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien dari studi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi. Berdasarkan hasil uji F simultan dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $125,250 > 3,04$ dan Nilai signifikansi yang di dapat yaitu $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari 363 sampel tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji F membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan F_{hitung} adalah 125,250. Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikan (α) = 5% diketahui bahwa F_{tabel} dengan dfl = $k-1 = 3-1 = 2$ dan $df2 = n-k = 363 - 2 = 361$ maka $F_{tabel} (dfl)df2 = 3,04$. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 40,1% yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh sebesar 40,1% terhadap kepuasan pasien dan 59,9% dijelaskan oleh variable diluar penelitian ini.
2. Hasil uji t membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan yaitu nilai t_{tabel} sebesar 1,971 t_{hitung} sebesar 6,486 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$.
3. Pada variabel Fasilitas Kesehatan (X2) didapati nilai sebesar 9,691 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis data di ketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, berdasarkan kuesioner butir pernyataan Fasilitas yaitu terdapat ruang perawatan yang nyaman dan bersih mendapatkan skor rata-rata 4,00 yang dimana adalah skor paling rendah diantara butir pernyataan yang lain. Saran praktis yang dapat di sampaikan dalam penelitian ini adalah lebih meningkatkan lagi kebersihan ruang perawatan agar pasien merasa nyaman saat menjalani rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- BUdiyanto Yunus dan** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pasa Narita Hotel Surabaya [Journal]. - Surabaya : [s.n.], 2014.
- Gasperz, V. (2000). *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hutabarat Jemslly** Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelangga: Kunci Sukses [Book]. - Jakarta : Usahawan, 2008.
- Ibrahim, N. S. dan. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algesindo.
- Ilham Saputra, R. (2012). Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012 FROM. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 231–248.
- Ikatan Dokter Indonesia (IDI). (2014). *Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer*.
- Junior Heri** Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B [Book]. - Jakarta : Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan, 2010.
- Junior, H. (2010). *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B*. Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan.
- Lembang, R. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Reguler II). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 69.
- M.Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Margono, S. (2000). *Metode Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Musnelina, L., Afdhal, A. F., Gani, A., Andayani, P., Farmasi, J., Sains, I., Masyarakat, F. K., & Indonesia, U. (2004). *Menggunakan Kloramfenikol Dan Seftriakson Di Rumah Sakit Fatmawati Jakarta Tahun 2001 – 2002*. 8(2), 59–64.

- Philip Kotler, A. (2000). In *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (p. 251). Yogyakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler Keller, Kevin, Lane** Manajemen Pemasaran [Book]. - Jakarta : PT. Macanan Cemerlang, 2008.
- Prana, M. M. M. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 173–185. <http://journal.unair.ac.id/kualitas-pelayanan-kesehatan-penerima-jamkesmas-di-article-4633-media-138-category-.html>
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Romadona, H. (2019). *Pengaruh Permainan Uno Stacko dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Warga Belajar Paket C di PKBM Narkotika Klas II Jakarta Timur*. Universitas Negeri Jakarta.
- Rangkuti Freddy** Measuring Customer Satisfaction [Book]. - Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ritonga Hariani** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi [Journal]. - Medan : Google Scholar, 2019.
- Runtuwuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Sari, P. C. P. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap ..*
- Sitinjak Evralita** Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Sungai Langkai [Journal]. - Batam : Univesrsitas Putera Batam, 2021.
- Silvia Taruriska. (2016). Sistem Informasi Geografis (Sig) Fasilitas Kesehatan Di Kabupaten Bungo Berbasis Mobile. *Voteknika Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informasi*, 4(1), 1–11. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/6023/4694>
- Sudarso Andriasan** Manajemen PemasaranJasa Perhotelan [Book]. - Jakarta : Deepublish, 2016.
- Susanto, P. K. (2000). In *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, B. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pasien Untuk Berobat Di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Pacet Mojokerto. *The Journal of Business and Management*, 2, 165–172.
- Wulansari, I., Suprayogi, A., & Nugraha, A. (2015). Pembuatan Aplikasi Sebaran Lokasi Fasilitas Kesehatan Penerima Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang Berbasis Android. *Jurnal Geodesi Undip*, 4(4), 240–247.
- yuyun mardiyani, M. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65–75.