

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
PARIAMAN**

*THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE AND FACILITIES ON  
PATIENT SATISFACTION AT THE PARIAMAN REGIONAL GENERAL  
HOSPITAL*

**Syafri Ronaldi; Salfadri; Rizka Hadya**  
Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen  
Universitas Ekasakti Padang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman Dimana Variable X Adalah Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Variabel Dependen Adalah Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan Uji Regresi Berganda, Uji t dan Uji F . Hasil dari Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at the Pariaman Regional General Hospital (RSUD) where the variable X is the quality of service and facilities. The dependent variable is patient satisfaction at the Pariaman Regional General Hospital (RSUD). This study used a classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and multiple regression test, t test and F test. The results of the research on Service Quality Variables have a positive and insignificant effect on Patient Satisfaction at the Pariaman Regional General Hospital (RSUD). simultaneous and significant effect on patient satisfaction at the Regional General Hospital (RSUD) Pariaman*

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

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen.

Fasilitas dan pelayanan yang ada di RSUD Pariaman diantaranya pelayanan di informasi ketersediaan kamar, tenaga dokter dan dokter spesialis, layanan Instalasi Rawat Jalan (IRJA), layanan askes, Instalasi Rawat Inap (IRNA), Instalasi Gawat Darurat (IGD), Laboratorium, Unit Transfusi Darah Rumah sakit (UTDRS), Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSRS), Radiologi, dan layanan Hemodialisa. Sebelum pasien yang akan mendapatkan pertolongan dibawa ke ruang rawat inap. Harus di pastikan selama 24 jam tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan selama 24 jam itu, harus diberikan terutama pada kasus emergency. Untuk mobil ambulance juga *standby* dan pelayanan di rumah sakit harus tetap berjalan sebagaimana mestinya. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini adalah :

1. Indikator mana yang paling dominan dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman?
4. Apakah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas sebagai mana di interpretasi ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2014:197) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen dengan segera. Menurut Sunyoto (2012:87), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen”.

### **Fasilitas**

Menurut Tjiptono (2012:317) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yan ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Fasilitas yang ada akan menjadi dasar penilaian pasien setelah penggunaan jasa tersebut. perpesi yang diperoleh dari interaksi pelanggan sengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitasjasa dimata pelanggan (Tjiptono 2012). Kerena jasa merupakan fakta fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualialitas.

Kotler & Keller (2016) mengindentifikasikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat perlalatan fisik dan desediakan oleh pihak jasa untuk mendukung pihak kenyamanan pasien.

### **Kepuasan Pasien (Konsumen)**

#### **Pasien (Konsumen)**

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu

barang atau jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer. Kata “konsumen” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*consumer*” yang artinya adalah setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

### Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Pariaman.

H<sub>2</sub> = Diduga fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Pariaman.

H<sub>3</sub> = Diduga Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara bersama sama terhadap kepuasan pasien di RSUD Pariaman.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman yang berlokasi di Jl. Prof. Yamin SH No. 5, Kp. Baru, Pariaman Tengah, KotaPariaman Provinsi Sumatera Barat.

### Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015) metode pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang mendukung penelitian. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Riset Lapangan (*field research*)  
Yaitu penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada lokasi perusahaan dengan maksud memperoleh data dan informasi melalui wawancara, observasi dan kuesioner.
2. Riset Kepustakaan (*library research*)  
Yaitu upaya untuk memperoleh data yang dilakukan oleh penulis melalui buku-buku sebagai landasan teori dalam penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

- a. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan menggunakan bahan-bahan tertulis seperti dokumen dan bentuk lainnya catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Sugiyono, 2016).
- b. Pengamatan (*Observation*)  
Pengamatan (*Observation*) adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Sugiyono, 2016).
- c. Angket (Kuesioner)  
Angket atau Kuesioner adalah suatu alat pengumpul informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjawab secara tertulis pula oleh responden (Sugiyono, 2016). Kuesioner dalam penelitian berupa pernyataan yang diberikan kepada Pasien di RSUD Pariaman.

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan pengobatan di RSUD Pariaman dengan pasien sebanyak 40.157 orang pasien pada bulan Januari sampai bulan Desember 2018

### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus *representatif* (mewakili). (Sugiyono, 2015:81)

### Uji Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan tersebut benar-benar Valid dan Reliabilitas. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan harus di uji tingkat validitas dan reliabilitasnya

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $>0,05$  (Imam Ghazali, 2016:154).

#### 2. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghazali (2016:155) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013: 139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Menurut Ghazali (2013: 142) salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah

dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

### Metode Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel bebas ( $X_i$ ) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Student (Uji-t), (Agussalim M, 2017) dengan bentuk persamaan

#### 2. Uji F

Pengujian hipotesis secara serempak (simultan) antara variabel bebas ( $X_i$ ) terhadap variabel tak bebas (Y), digunakan Uji Fisher (Uji-F), (Agussalim M, 2015:98) dengan bentuk persamaan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

##### a. Uji Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Seluruh pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan, ( $X_1$ ) dinyatakan valid dikarenakan seluruh nilai *Correlation* berada diatas nilai r-tabel (0,1946), item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran itu mengukur apa yang diukur. Sekiranya penelitian menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya (Sugiyono,2013). R-tabel adalah batasan dalam mengukur sejauh kevalidkan suatu pertanyaan kuesioner.

##### b. Uji Validitas Fasilitas ( $X_2$ )

Seluruh pertanyaan variabel Fasilitas ( $X_2$ ) dinyatakan valid dikarenakan seluruh nilai *Correlation* berada diatas nilai r tabel (0,1946), maka seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

##### c. Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Seluruh pertanyaan variabel Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan valid dikarenakan seluruh nilai *Correlation* berada diatas nilai r tabel (0,1946), maka seluruh item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

##### d. Uji Reliabilitas

Seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing masing variabelnya menunjukkan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti keseluruhan variabel dapat digunakan untuk pengolahan data lebih lanjut.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

nilai residual sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 dari nilai sampel sebesar 100 yang berarti data yang sedang diuji berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

semua variabel telah lolos dari uji multikolinearitas dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai VIF yang bernilai lebih kecil dari 10,00 yaitu 1,130 dan nilai Tolerance yang bernilai lebih besar dari 0,10 yaitu 0,885
2. Variabel  $X_2$  tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan nilai VIF yang bernilai lebih kecil dari 10,00 yaitu 1,629 dan nilai Tolerance yang bernilai lebih besar dari 0,10 yaitu 0,614
3. Uji Heteroskedastisitas  
Dari hasil Uji Glejser tersebut bisa disimpulkan bahwa tidak mengandung masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikan diatas 0,05.

### Analisa Kuantitatif

#### a. Analisa Regresi Linear Berganda

$$Y = -4,223 + 0,038X_1 + 0,612X_2 + e$$

Dari persamaan diatas maka dapat di interpretasikan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -4,223 artinya jika tidak ada Kualitas Pelayanan dan Fasilitas ( $X_1, X_2 = 0$ ) maka nilai Kepuasan Pasien akan turun sebesar konstanta yaitu 4,223 satuan.
  2. Koefisien Kualitas Pelayanan 0,038 koefisien bernilai positif artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien dimana jika Kualitas Pelayanan naik satu satuan maka Kepuasan Pasien naik sebesar 0,038 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
  3. Koefisien Fasilitas 0,612 koefisien bernilai positif artinya Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dimana jika Fasilitas naik satu satuan maka Kepuasan Pasien naik sebesar 0,612 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
- b. Hasil Koefisien Determinasi  
nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,528. Hal ini berarti pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman sebesar 52,80% sedangkan sisanya 47,20% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti Lokasi, Citra Merek dan Lainnya

### Pengujian Hipotesis

1. Uji t
  - a. Variable Kualitas Pelayanan memiliki t hitung (0,757) < t tabel (1,983) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar 0,451 > 0,05. Hal ini berarti bahwa  $H_1$  ditolak Sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman
  - b. Variable Fasilitas memiliki t hitung (7,683) > t tabel (1,983) dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa  $H_2$  diterima Sehingga dapat dinyatakan bahwa bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman
2. Uji F  
nilai F hitung 56,292 yang lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 (lihat lampiran tabel F) dan nilai probabilitas yang dihasilkan dari perhitungan adalah

0,000<sup>b</sup> lebih kecil dari  $\alpha$  (5%). Hal ini berarti bahwa  $H_3$  diterima Sehingga dapat dinyatakan bahwa bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman
2. Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman

### **Saran- Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman agar senantiasa meningkatkan pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap
2. Diharapkan pasien agar mematuhi setiap prosedur yang telah ditentukan untuk tercapainya keselarasan antara tenaga medis dan pihak pasien dalam interaksinya.
3. Sebaiknya Fasilitas ataupun Sarana Prasarana yang belum lengkap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman sebaiknya dilengkapi agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih maksimal lagi.
4. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki kontribusi yang cukup besar pada Pasien untuk ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.
5. Dengan demikian, gunakan dan manfaatkanlah dengan sebaik mungkin ketika Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman karena memberikan kemudahan dalam kebutuhan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agussalim Manguluang 2017. *Statistik Lanjutan*, Ekasakti Press, Padang
- Agustin, Riska Dwi, Kasno T. Kasim, and Noer Aisyah Barlian. 2018 "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasirian Kabupaten Lumajang." *Jurnal Riset Manajemen 1.2* 126-132.
- Ali Hasan, 2013. *Marketing* Cetakan Pertama, Media Pressindo Yogyakarta
- Amir, M Taufik. 2013. *Manajemen strategi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Andrawulan, N, SKusnandar Dan Herawati. 2011. *Analisis Panggang* PT. Dian Rakyat. Jakarta.
- Andrianto, Andrianto, Cahyo Sasmito, and Cakti Indragunawan. 2020 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik "X" Di Tuban." *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan 8.2* 206-221.
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyanti, Reni 2020 .Pengaruh Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Armstrong, Gary. 2013. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Edisike 12 Penerbit Erlangga
- Assauri, Sofyan, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan, Penerbit : Raja Grafindo, Jakarta.
- Aziz Nasution, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Adiya Bakti.
- Basu Swastha, 2014. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. BFFE-Yogyakarta.
- Bata, Y. W (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Aksesosial Kepada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki padada Kabupaten Tanaparoja Tahun. *Jurnal AKK Fakultas Kesehatan Universitas Hasanuddin 2*.
- BPJS Kesehatan, 2016. *Buku Panduan Praktis: Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung.

- Depkes RI. 2013. Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Dessler, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT: Remaja Rosda. Bandung.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2014. Edisi , Andi : Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, Clara Coni Constantya Br, And Hendri Herman. 2020 "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah." *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4.3 276-285.
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. *Perawat Merawat Iran Dan Hubungan dengan Kepuasan Pasien Jurnal Australia Keperawatan Lanjut Vol.26. No.2 76-84*
- Hanim, Na'imatul. 2020 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo*. Diss. IAIN Ponorogo
- Kotler dan Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 Dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009 (Terj, Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13/ Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi Ketiga belas. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 9 Edisi Kesepuluh. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lupyoadi, R dan Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafisah, Durrotun. 2020 "Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Ruang Arofah Rumah Sakit Islam Surabaya."
- Nasution, M.N., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Edisi Keempat. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nurhab, Badarudin. 2019 "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pasien rumah sakit." *FINANSIA: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah* 1.2: 293-310.

- Ela Zakiya Muslichati dan Sri Wartini. 2018 Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus.
- Nona Yulianti dan Putu Nina Madiawati. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- Putri, Baby Silvia, and Lindawati Kartika.2018 "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.
- Radito, Th. (2014)"Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas." *Jurnal Ilmu Manajemen* 11.2 1-25.
- Rahmatullah, Fajar Alif. 2018 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa'Benowo). Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik
- Rivai, Veithzal, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Q Teori KePraktek*, PT. Raja Grafindo persada: Jakarta.
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DI
- Santoso,2018. "Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik UKSW)." *d'CARTESIAN* 7.2 47-51.
- Sekretariat Negara RI, 2004. Sistem Jaminan Sosial Nasional: Undang-Undang no. 40 Tahun 2004, Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Setiwan, 2014.*Perilaku Konsumen*, Cetakan 4.Edisirevisi.Jakarta: Kencana
- Sianipar 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam." *Jurnal Ilmiah Kohesi* 4.3 267-275.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjintiadewi, 2018 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Wom Pasien Di Rsu Prima Medika." *E-Jurnal Manajemen* 7.11 6184-6211.
- Tjtiptiono, Fandy. 2011. *Service Manajemen Layanan Prima*. Edisi 2.Yogyakarta: Andi

Tri Utami (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati Semarang.

William, 2020 "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 8.1