

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TAPALANG**  
**KABUPATEN MAMUJU**



**NURATIKA YANTI**

**C01 19 365**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS SULAWESI BARAT**  
**MAJENE**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**

**KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TAPALANG**

**KABUPATEN MAMUJU**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON*

*TAPALANG HEALTH CENTER PATIENT SATISFACTION*

*MAMUJU DISTRICT*



**NURATIKA YANTI**

**C01 19 365**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SULAWESI BARAT**

**MAJENE**

**2024**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TAPALANG  
KABUPATEN MAMUJU



**NURATIKA YANTI**

**C01 19 365**

Skripsi Sarjana Lengkap untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Sulawesi Barat  
Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

**Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M.**  
NIP : 197503292021211002

Pembimbing II

**Dr. Muhammad Shaleh Z, ST., S.E., M.M.**  
NIDN:0013028007

Menyetujui

Koordinator Program Studi Manajemen



**Erwin S.E., M.M.**  
NIP:19890903209031013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TAPALANG  
KABUPATEN MAMUJU**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

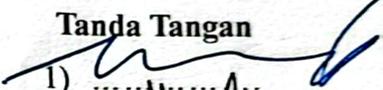
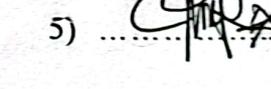
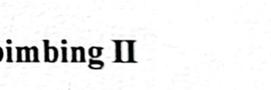
**NURATIKA YANTI**

**C01 19 365**

Telah di setujui Panitia ujian

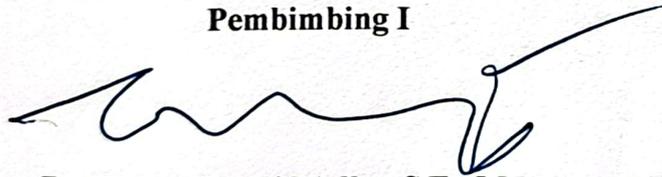
Pada Tanggal 21 Oktober 2024 dan dinyatakan Lulus

**TIM PENGUJI**

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr.Wahyu Maulid Adha,S.E., M.M.	Ketua	1) 
2. Dr.Muhammad Shaleh Z,S.T.,S.E.,M.M	Sekretaris	2) 
3. Arlistria Mutmainah, S.E.,M.M	Penguji I	3) 
4. Nurwahyuni Syahrir, S.E,M.M	Penguji II	4) 
5. Nur Qamariah, S.Pd.,M.Pd.	Penguji III	5) 

Telah disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



**Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M**  
**NIP : 197503292021211002**

**Pembimbing II**



**Dr. Muhammad Shaleh Z, ST., S.E., M.M.**  
**NIDN:0013028007**

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Dra Enny Radjab, M.AB**  
**NIP. 19670325 199403 2 001**

## **ABSTRAK**

**Nuratika Yanti**, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju” di bimbing oleh . Wahyu Maulid Adha, dan. Muhammad Shaleh Z

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (Keandalan, Ketanggapan dan impati) terhadap Kepuasan Pasien Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas tappalang di Desa Galung, Kecamatan Tapalang, Kabupaten Mamuju. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah dirawat di puskemas tappalang ,maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan indikator dikali 5,jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 30 responden Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable (Keandalan, Ketanggapan dan impati) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas tappalang kabupaten mamuju

**Kata Kunci:** (Kehandalan, Ketanggapan dan impati), Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

**Nuratika Yanti**, "The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at Tapalang Community Health Center, Mamuju Regency" supervised by. Wahyu Maulid Adha, and Muhammad Shaleh Z

This research aims to determine the influence of service quality (reliability, responsiveness and empathy) on patient satisfaction. This research approach is a quantitative approach. The location of this research was at the Tappalang Community Health Center in Galung Village, Tapalang District, Mamuju Regency. The population in this study were patients who had been treated at the Tappalang Community Health Center, so in determining the sample for this study the indicator multiplied by 5 was used, the number of samples obtained was 30 respondents. Data analysis was carried out using the SPSS program. The results of this study show that the variable (Reliability, Responsiveness and impatience) have a significant effect on patient satisfaction at the Tappalang Community Health Center, Mamuju Regency

**Keywords:** (Reliability, Responsiveness and Impatience), Patient Satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan Pembangunan Kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan Pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Sengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi Masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia sehat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak semakin tinggi pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, maka sebagai lembaga Kesehatan bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas juga berperan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat, kepercayaan yang diberikan Masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan. Dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diuntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya Pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk Pembangunan ekonomi dan sosial yang merupakan hal yang penting untuk Pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (*World Health Organization*, 2017)

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Menurut Lupiyoadi (2016) kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Wijaya (2011) kualitas layanan adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi menurut Indriasari (2019) yakni: (1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada layanan kesehatan; (5) Empaty (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Kualitas pelayanan kesehatan primer harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Pengguna jasa layanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasan.

Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *word of mouth*, maka pelayanan yang memuaskan juga akan mendatangkan pasien/pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Pada akhirnya, semua aktivitas yang dilakukan Perusahaan dirangkum dalam nilai yang diberikannya kepada pelanggan sehubungan dengan kepuasan layanan yang mereka alami (Hasanah, 2020). Oleh sebab itu instansi dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan cara mendapatkan umpan balik dari pasien pengguna layanan tersebut instansi tersebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dan tidak menimbulkan kekecewaan atas layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai kondisi ketika perasaan yang dialami bisa dalam bentuk negatif atau positif. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh instansi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh

pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh instansi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Jika layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas. Menurut Kotler (2016) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja nyata yang dipersepsikan terhadap produk, dibandingkan ekspektasi pasien sebelum penggunaan produk. Sedangkan menurut Tjiptono (2011) kepuasan adalah bagaimana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil mereka dengan ekspektasinya.

Terdapat beberapa penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien baik secara parsial maupun simultan seperti penelitian Djafar dkk (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang mana indikatornya bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Rani dkk (2020) menemukan bahwa secara parsial bentuk fisik dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan kehandalan, jaminan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) menemukan bahwa bentuk fisik dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan ketanggapan, keandalan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini pun dikuatkan dari hasil penelitian Helmawati (2014) yang menemukan bahwa bukti fisik, jaminan, dan keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang puskesmas, fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau Masyarakat. Pusat kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan Masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Sebagai pusat pelayanan dan Pembangunan kesehatan Indonesia, Puskesmas perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan puskesmas. Oleh karena itu, dalam hal ini Puskesmas yang menjadi tempat rawat inap harus memberikan kepuasan kepada pihak yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut beserta petugasnya dan juga dituntut untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hal ini paling penting dan utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui apa kebutuhan dan keinginan dari pasien tersebut, jika kebutuhan dan keinginan pasien tersebut dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan puas, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan jasa kesehatan tersebut, dan jika pasien tersebut merasa puas, maka pasien tersebut akan menggunakan layanan jasa yang telah diberikan, dan apabila pasien tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien akan berpikir ulang untuk menggunakan jasa yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kepada pasiennya. Puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas Tapalang, Kabupaten Mamuju berdasarkan data keluhan pasien melalui kotak saran yang ada di Puskesmas menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti, petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman,

pelayanan antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat.

Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan wawancara masyarakat pengguna pelayanan kesehatan Puskesmas Tapalang, Kabupaten Mamuju yang merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas adalah: Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, banyaknya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan puskesmas Tapalang yang mengeluhkan bahwa petugas yang ada kurang ramah dalam melayani pasien, sarana dan prsarana di sana juga tidak memadai karena ruangan tunggu, kursi untuk pasien yang masih kurang, dan petugas tidak menggunakan pengeras suara, baik dalam pemanggilan nama pasien yang hendak berobat atau dalam hal pemberian obat kepada pasien sehingga pasien harus berdiri di dekat loket antrian baik untuk melakukan pengobatan maupun pemberian obat karena khawatir nomor antrian atau namanya terlewatkan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju?
2. Apakah ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju?
3. Apakah empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju?
4. Apakah keandalan, ketanggapan, dan empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju.

1. Untuk mengetahui keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju
2. Untuk mengetahui ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju
3. Untuk mengetahui empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju.
4. Untuk mengetahui keandalan, ketanggapan, dan empathy secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju?

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis  
 Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang pokok bahasan manajemen pemasaran pada umumnya dan perilaku pasien/konsumen pada khususnya. Penelitian ini juga dapat menjadi cerminan perkembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai kepuasan pasien di wilayah administrasi Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju.
2. Manfaat Praktis
  - a) Digunakan sebagai pedometer untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Tapalang.
  - b) Sebagai bahan memantapkan program pelayanan maksimal bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari tiga bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, yang terdiri dari manfaat teoretis dan praktis.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ulasan teori meliputi:

- a. Landasan teori meliputi pembahasan tentang pengertian manajemen pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Ikhtisar penelitian Termasuk hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, serta teknik pengumpulan data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. Baik dari secara kualitatif, kuantitatif, dan statistik, serta pembahasan hasil penelitian.

Agar tersusun dengan baik diglarifikasikan ke dalam :

- A. Hasil penelitian
- B. Pembahasan

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat di kemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian yang bersifat analisis objektif. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yg ada.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Indriasari (2019) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Tjiptono (2021) mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta harapan pelanggan secara tepat waktu. Kualitas layanan berarti semua jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan bersama perusahaan (Arianto, 2018).

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas layanan adalah tempat dimana karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari. Kualitas layanan yang kondusif akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen. Oleh karena itu upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan penerangan yang cukup dalam

usaha, memasang ventilasi udara agar pertukaran udara keluar masuk yang membuat toko menjadi sejuk. Kualitas layanan yang jauh dari suara bising, jaminan keamanan bagi setiap konsumen adalah hak untuk mendapatkan produk yang bagus dari segi pelayanan, serta menjalin hubungan secara serasi, lebih bersifat informal dan penuh kekeluargaan, sehingga dengan terpenuhinya hal tersebut, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen. (Shaleh Z & Rahmat, 2020)

menurut para ahli, muncul pengertian atau pengertian kualitas pelayanan sebagai berikut:

- Menurut Kasmir (2017) kualitas layanan mengacu pada aktivitas seseorang atau suatu organisasi atau aktivitas yang bertujuan untuk menyenangkan pelanggan atau karyawan.
- Menurut Mauludin (2013) Kualitas layanan adalah perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang diterima atau dibeli pelanggan.
- Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sistem strategis yang mencakup semua unit kerja atau unit organisasi dari manajer hingga karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dari definisi kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini, layanan berarti layanan yang ditawarkan oleh layanan atau pemilik layanan dalam hal kenyamanan, kecepatan, dan koneksi. antar manusia dan keramah-tamahan yang tercermin dalam sikap dan karakteristik pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya perbaikan Sistem dan prosedur publik untuk pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh mesin/birokrat kepada publik harus dilaksanakan secara optimal, sehingga diharapkan pembiayaan positif baik pelanggan maupun perangkat yang memberikan pelayanan publik sesuai dengan pelayanan dilaksanakan. sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila tidak sulit dilaksanakan, proses/prosedur pelayanannya sederhana, lancar, cepat, sederhana,

mudah dipahami dan dapat dilaksanakan dengan mudah oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian umum meliputi kejelasan tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Kebutuhan pribadi dan penyediaan pelayanan publik, tata cara dan tata cara penyelenggaraan pelayanan publik dan unit kerja yang berwenang yang bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan pelayanan publik yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan, informasi tentang biaya/harganya dan bentuk pembayaran layanan publik, program pensiun. Pelayanan dan pejabat yang menerima pengaduan masyarakat ketika terdapat ketidakjelasan dan/atau ketidaklengkapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Akurasi, pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. ketepatan Produk yang dihasilkan dari penyelenggaraan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan legal sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektifitas.
3. Keamanan Kriteria ini bertujuan agar proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum kepada Masyarakat.
4. Tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik berada pada penyelenggara pelayanan publik atau pegawai yang ditunjuk.
5. Kelengkapan tempat dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus tersedia tempat dan prasarana kerja, peralatan kerja dan sumber daya lainnya yang memadai, termasuk penyediaan telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika).
6. Kemudahan akses, lokasi dan lokasi, serta fasilitas pelayanan yang memadai agar mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, dengan bantuan telemetri dan teknologi informasi (telematika), segala macam informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

7. Disiplin, Sopan dan Ramah Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan santun serta melaksanakan pelayanannya dengan jujur.
8. Kenyamanan, lingkungan tempat kegiatan masyarakat berjalan dengan baik, ruang tunggu yang nyaman, lingkungan yang bersih, terawat, asri dan sehat, serta penyediaan pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.1.1.2 Fungsi dan Tujuan Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan yang diberikan oleh setiap Perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi Perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Dalam bisnis online, kualitas pelayanan berbeda dengan pelayanan di toko offline yang berada di dalam gerai. Barang yang diperjual belikan juga tidak dapat di raba secara langsung sehingga dibutuhkan pelayanan yang baik yang dapat menimbulkan kepercayaan yang tinggi. Kepercayaan yang diberikan konsumen kepada produsen harus dijaga dengan baik karena kredibilitas produsen sangat dipertaruhkan. Produsen harus menjaga nama baik, tepat waktu dalam pengiriman, sifat ramah, ramah dalam membalas atau merespon konsumen serta barang dan jasa yang dijanjikan haruslah sama (Luthfiana, 2014).

Wahyudiyono (2021) menyatakan kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas Pelayanan memiliki beberapa dimensi, walaupun antara satu bidang jasa dengan jasa lainnya mempunyai sedikit perbedaan mengenai dimensi yang membentuk kualitas suatu jasa, namun beberapa penelitian menunjukkan adanya kesamaan atau kemiripan dalam dimensi yang melandasi terbentuknya suatu kualitas jasa. Menurut Indriasari (2019) terdapat lima dimensi dari kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi, yaitu:

### 1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut Dewi (2022) keandalan dalam kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan untuk menghadapi situasi atau perubahan yang tidak terduga sehingga pasien merasa dihargai dan didukung dalam setiap interaksi. Faktor-faktor seperti layanan tepat waktu, kesesuaian antara janji dan Tindakan juga merupakan aspek penting dari keandalan dalam pelayanan.

- Indikator keandalan
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani pasien
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d) Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

### 2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami oleh pasien, dan memahami kebutuhan pasien.

Ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan dan kecepatan suatu instansi dalam merespon permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan dengan solusi yang efektif, mencerminkan tingkat kesiediaan untuk memberikan bantuan atau informasi guna memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat (Dewi, 2022).

- Indikator ketanggapan
  - a) Merespon setiap pasien/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan cermat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan tepat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f) Semua keluhan pasien di respon oleh petugas

### 3. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan mereka.

Empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan untuk sepenuhnya memahami perasaan, kebutuhan, dan perspektif pelanggan dengan rasa simpati dan pengertian yang tulus. Ini melibatkan mampu merasakan apa yang dirasakan pelanggan, menjaga komunikasi yang empatik, dan memberikan solusi atau dukungan yang sesuai berdasarkan pengertian mendalam terhadap situasi dan perasaan pelanggan (Dewi, 2022)

- Indikator empati
  - a) Mendahulukan kepentingan pasien
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif(membeda-bedakan)
  - e) Petugas melayani dan menghargai pasien

#### 2.1.2 Pelayanan Kesehatan

Menurut wowor dkk (2019) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. Pelayanan kesehatan sangat penting artinya untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan atau pelayanan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga negara (Swajarna, 2017).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Pemerintah wajib untuk menyediakan semua akses pelayanan kesehatan yang ada bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya memiliki kualitas dan standar yang jelas, sehingga pelayanan kesehatan yang di terima oleh masyarakat aman dan tepat bagi mereka sesuai dengan kondisi kesehatan mereka masing-masing.

#### **2.1.2.1 Macam-macam Pelayanan Kesehatan**

Menurut Nurul (2017), menyatakan bahwa ada dua macam jenis pelayanan kesehatan, yaitu:

##### 1) Pelayanan Kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi (*institution*), tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

##### 2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit serta sasaran utamanya adalah untuk kelompok dan masyarakat.

Fungsi pelayanan kesehatan menurut Setiani (2017) ada tiga karakteristik utama dari pelayanan kesehatan, yaitu:

- *Uncertainty* atau ketidak pastina menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan kesehatan tidak bisa pasti, baik waktu, tempat maupun besarnya biaya yang dibutuhkan.
- *Asymetry of information* atau perbedaan informasi antara provider dan pasien menunjukkan bahwa konsumen pelayanan kesehatan berada pada posisi yang lemah sedangkan provider (dokter dan petugas kesehatan lainnya) mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kaulitas pelayanan yang dijualnya.
- *Externality* menunjukkan bahwa konsumsi pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

### 2.1.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah ukuran yang dirasakan konsumen ketika mereka membandingkan apa yang mereka dapatkan dan apa yang mereka harapkan. Menilai kepuasan pelanggan dan meningkatkan harapan konsumen untuk menjadi pelanggan setia. Menurut Bahrudin dkk (2016), kepuasan konsumen adalah penilaian atas keputusan dan pilihan pembelian tertentu yang dihasilkan dari penggunaan atau konsumsi barang atau jasa. Menurut Kotler (2016), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang ketika citra/kesan suatu produk (kinerja dan hasil) dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan konsumen dibagi menjadi dua jenis:

1. Kepuasan fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari pengoperasian atau penggunaan produk. Misalnya, saat memesan makanan, perasaan kenyang muncul.
2. Kepuasan spiritual, d. H. Kepuasan berasal dari kualitas yang tidak berwujud. Misalnya, konsumen merasa bangga menerima layanan khusus pada penerbangan Kelas Eksekutif.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut:

1. produk yang diproduksi

Faktor yang mempengaruhi pertama adalah produk dan barang serta jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh perusahaan. Konsumen puas ketika produk bermanfaat dan berkualitas tinggi bagi konsumen.

2. Layanan

Tidak hanya bisnis di bidang jasa, tetapi juga dalam distribusi produk. Layanan pelanggan adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan setia. Pelayanan yang baik tidak hanya menjaga pelanggan tetapi juga mencerminkan citra yang baik.

3. Faktor emosional

Ketika seorang pelanggan menerima pelayanan yang baik, akan menjadi emosional. Dimana kepuasan emosional meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

### **2.1.3.1 Faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut Firmasyah (2018), faktor-faktor berikut mempengaruhi kepuasan pelanggan:

1. Kualitas layanan atau pelayanan, pelanggan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik, sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, pelanggan puas bila produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
3. Harga yang relatif rendah dan produk dengan kualitas serupa yang memberikan nilai tinggi bagi pelanggan.
4. Faktor situasional dan kondisi yang dihadapi pelanggan.
5. Faktor pribadi klien, yaitu karakteristik yang memenuhi kebutuhan pribadi.

### 2.1.3. 2 indikator kepuasan konsumen

Menurut Tjiptono (2014), faktor penentu kepuasan konsumen adalah:

1. Memenuhi harapan

Apakah konsumen mengharapkan dan mengalami kinerja produk yang konsisten, termasuk: Produk yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, karyawan menerima layanan yang memenuhi atau melebihi harapan, layanan dukungan yang dibeli memenuhi atau melampaui harapan.

2. Rekomendasi Ketersediaan

Merekomendasikan teman atau kerabat dianjurkan untuk membeli produk yang diusulkan karena pelayanan yang memuaskan, merekomendasikan undang teman atau kerabat untuk membeli produk yang diusulkan karena dukungan yang ditawarkan cukup, merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat dari penggunaan produk/jasa tersebut.

3. Minat berkunjung kembali

Konsumen tertarik untuk berkunjung lagi karena pelayanan pribadinya memuaskan, sangat menarik untuk meninjau suatu produk setelah dikonsumsi untuk nilai dan manfaat, dan menarik untuk dikunjungi kembali karena layanan support yang ditawarkan cukup memadai.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Efi Andari (2015)	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kaulitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

		utama.	
2.	Masithah Pratiwi (2020)	Pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas selompang temanggung	Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3.	Heri Herwanto (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simeulue timur	Hasil penelitian Dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4.	Zulkifli (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum andi makassau Kota parepare	Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
5.	Djafar dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banemo Kabupaten Halmahera Tengah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

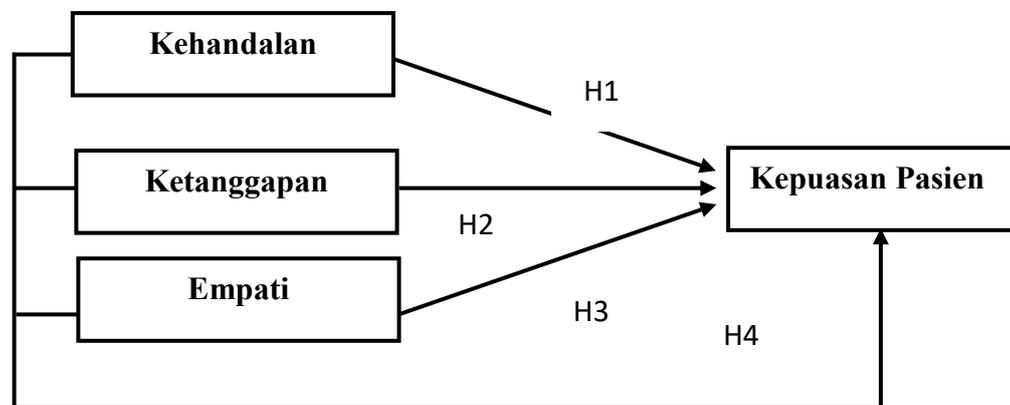
Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
6	Rani dkk (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar	Hasil penelitian menemukan bahwa bukti fisik dan ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan keandalan, jaminan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien
7.	Supartiningsih (2017)	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat jalan.	Hasil penelitian menemukan bahwa bentuk fisik dan jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, sedangkan ketanggapan, keandalan, dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien
8.	Helmawati (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan Ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik	Hasil penelitian menemukan bahwa bukti fisik, keandalan, dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sumber: Dari berbagai literature

### 2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dari uraian pendahuluan dan kajian pustaka di atas maka yang akan menjadi kerangka berpikir. Penulis tuangkan dalam bentuk di bawah ini. Paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: berbagai literatur

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian:

- H1 : Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju
- H2 : ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju
- H3 : empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju
- H4 : keandalan, ketanggapan, dan empathy secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tapalang Kabupaten Mamuju.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andari, E. (2015). *analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas pembantu Desa Pasir Utama* (Doctoral dissertation, Universitas Pasir Pengaraian).
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1(2): 83-101.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 1.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak*. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1-9.
- Djafar, F. H., Djaelani, A. K., & Wahono, B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banemo Kabupaten Halmahera Tengah*. *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 181-193.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan*. *Management Analysis Journal*, 7(1), 120–128.
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. (2014). *Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik*, 3 (1): 1-15.

- Herwanto, H. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simeulue Timur*. Jakarta: Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management*, 15th. New Jersey: Person Prentice.
- Kuncoro. (2013). *Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Luthfiana, I. I. (2014). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Sosial terhadap Brand Awareness OMBUDSMAN Republik Indonesia*. *Journal Communication Spectrum*, 24-42.
- Mauludin, H. (2013). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurul, A. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Madiun: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. Peraturan Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jakarta : Menteri Kesehatan RI*.
- Pratiwi, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Selopampang Temanggung* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).

- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020, Desember). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Tata Kelola*, 7, 95-114.
- Setiani, T. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja di Kelurahan Sungai Pinang Dalam*. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Volume 5 No 2, 673-686.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.)). ALFABETA, cv.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan*. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Swajarna, IK. (2017), *Statistik Kesehatan*, Diedit oleh A. Ari, Yogyakarta, Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia. Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Kualitas, Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Indeks
- Tjiptono, F. (2012). *Brand Manajemen & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Edisi Pert)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Wowor, J; Rumayar, SS; dan Maramis, FRR. (2019). *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompasu Baru*. *Kesmas* 8 (6).

- Zulkifli, Z. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Wahyudiyono. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan “Buka Lapak” Melalui Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). *Jurnal Solusi*, Volume 16 No 1, 39-51.
- Shaleh Z, M., & Rahmat, M. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Kabupaten Majene. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 2(2), 53–62. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/mandar/article/view/716>