

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Kunjungan Kembali di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah

### *The Influence of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction and Return Visit Interest at the Outpatient Installation Regional Hospital*

Wilhems Dara\*, Serlie K. A. Littik, Frans Salesaman, Pius Werawan, Lewi Jutomo

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

#### Article Info

##### Article History

Received: 23 Jun 2025

Revised: 17 Jul 2025

Accepted: 27 Jul 2025

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Quality healthcare services play a crucial role in improving patient satisfaction and encouraging repeat visits. This study aims to analyze the effect of outpatient service quality on patient satisfaction and repeat visit intention at Prof. Dr. W. Z. Johannes Regional General Hospital, Kupang. The study used a cross-sectional design and path analysis with 100 respondents selected through accidental sampling. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The results showed that service quality was in the good category (65%), patient satisfaction was very satisfied (84.4%), and repeat visit intention was high (97%). Partial tests showed that only the tangibles dimension significantly influenced repeat visit intention ( $p=0.005$ ). Patient satisfaction also significantly influenced repeat visit intention ( $p=0.000$ ), but did not mediate the relationship between the service quality dimensions and repeat visit intention. This study emphasizes the importance of improving the physical aspects of service and strengthening satisfaction as strategies to increase patient loyalty.*

**Keywords:** Service quality, patient satisfaction, repeat visits

Pelayanan kesehatan yang bermutu berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong minat kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. Penelitian menggunakan desain cross sectional dan analisis jalur dengan 100 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada dalam kategori baik (65%), kepuasan pasien sangat puas (84,4%), dan minat kunjungan kembali tinggi (97%). Uji parsial menunjukkan bahwa hanya dimensi bukti fisik yang berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali ( $p=0,005$ ). Kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali ( $p=0,000$ ), namun tidak memediasi hubungan antara dimensi mutu pelayanan dan minat kunjungan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan aspek fisik pelayanan dan penguatan kepuasan sebagai strategi meningkatkan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** Mutu pelayanan, kepuasan pasien, kunjungan kembali

#### Corresponding Author:

Name : Wilhems Dara

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana

Address : Jl. Adisucipto, Kota Kupang Nusa Tenggara Timur.

Email : Wilmidara@gmail.com

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan medis secara paripurna, baik rawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat. Rumah sakit memiliki tanggung jawab besar dalam pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat (Permenkes, 2016). Dengan distribusi rumah sakit yang semakin merata, setiap unitnya melayani sekitar 30.000–50.000 penduduk (Rahmiati & Temesveri, 2020), menjadikannya sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan rujukan di berbagai wilayah.

Perkembangan sektor kesehatan yang pesat turut meningkatkan persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan layanan medis yang memadai, tetapi juga memastikan mutu pelayanan yang memuaskan pasien (Mulyono, 2019). Pelayanan cepat dan berkualitas semakin dibutuhkan, terutama oleh kelompok masyarakat berpendidikan tinggi (Dewi, 2016). Persaingan ini tidak hanya terjadi antar rumah sakit, tetapi juga dengan puskesmas dan klinik yang berkembang di wilayah perkotaan (Sumadi et al., 2021).

Mutu pelayanan yang baik mencerminkan kesesuaian layanan terhadap standar profesi, perkembangan ilmu, serta penghormatan terhadap hak-hak pasien (Permenkes, 2022). Ketidakesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan dapat memicu keluhan serta kekecewaan pasien (Trisnayanti et al., 2020). Model SERVQUAL memetakan lima dimensi utama mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Lena, 2017). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan berdampak pada minat kunjungan ulang (Susmaneli, 2018; Sihite, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Susmaneli (2018), Rachmawati (2020), dan Setiawan & Sayuti (2017) membuktikan adanya hubungan positif antara dimensi mutu pelayanan dan keinginan pasien untuk kembali. Studi internasional oleh Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) di Yordania juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara signifikan meningkatkan niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, sebagian besar studi tersebut dilakukan di rumah sakit swasta atau rumah sakit tipe A di wilayah perkotaan maju.

Kesenjangan penelitian muncul karena masih minimnya kajian serupa di rumah sakit tipe B di wilayah Indonesia bagian timur, seperti Provinsi NTT, yang memiliki tantangan geografis dan sumber daya yang berbeda. Dalam konteks ini, studi di RSUD Prof. Dr. W. Z Johannes Kupang menjadi relevan dan membawa kebaruan. Rumah sakit ini merupakan pusat rujukan tipe B pendidikan yang memiliki peran strategis dalam pelayanan rujukan regional. Survei awal menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan selama 2018–2023 di RSUD Prof. Dr. W. Z Johannes Kupang mengalami fluktuasi dan belum mencapai target SPM tahunan. Tingkat kepuasan pasien juga masih berada di bawah standar nasional 90%, yaitu berkisar antara 79,25%–83,38%. Keluhan terhadap antrean, responsivitas petugas, sistem administrasi BPJS, hingga sarana yang kurang memadai menjadi isu yang menurunkan kenyamanan dan keinginan pasien untuk kembali.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan kembali di RSUD

Prof. Dr. W. Z Johannes Kupang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar peningkatan mutu layanan rumah sakit pemerintah di wilayah Indonesia Timur.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk mengidentifikasi pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel-variabel penelitian. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 18 hingga 28 Maret 2025 di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani pengobatan rawat jalan di rumah sakit tersebut. Jumlah sampel sebanyak 100 orang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu pasien yang secara kebetulan memenuhi kriteria inklusi seperti mampu berbahasa Indonesia, bersedia menjadi responden, berusia 18 tahun ke atas, serta mampu membaca dan menulis.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan di RS Siloam Kupang terhadap 30 responden, dan seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai signifikansi lebih besar dari  $r$  tabel (0,361). Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu mutu pelayanan (0,975), kepuasan pasien harapan (0,889), kepuasan pasien kenyataan (0,986), dan minat kunjungan kembali (0,809), sehingga instrumen dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian. Model konseptual dalam penelitian ini dirancang untuk menggambarkan hubungan antara mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan minat kunjungan kembali. Mutu pelayanan bertindak sebagai variabel independen yang terdiri atas lima dimensi dalam kerangka SERVQUAL, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi, sedangkan minat kunjungan kembali merupakan variabel dependen. Penelitian ini menganalisis pengaruh langsung dari masing-masing dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien maupun terhadap minat kunjungan kembali, serta menguji pengaruh tidak langsung mutu pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien sebagai mediator. Untuk menguji peran mediasi, digunakan uji Sobel.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial dengan bantuan program SPSS. Sebelum dilakukan analisis jalur, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas melalui grafik normal probability plot dan uji Kolmogorov – Smirnov, uji multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), uji heteroskedastisitas melalui *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, serta uji autokorelasi menggunakan nilai Durbin – Watson. Seluruh hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menggambarkan karakteristik responden, distribusi variabel, serta pengaruh antar variabel penelitian. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana Kupang dengan nomor: 000171/KEPK FKM UNDANA/2025.

**HASIL****Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi (n)	Persentase(%)
Umur (tahun)	18-25	16	16,0
	26-35	26	26,0
	36-45	20	20,0
	46-55	15	15,0
	56-65	16	16,0
	66-75	7	7,0
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	43,0
	Perempuan	57	57,0
Pendidikan Terakhir	SD	3	3,0
	SMP	5	5,0
	SMA	49	49,0
	Perguruan Tinggi	43	43,0
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	16	16,0
	Petani	4	4,0
	Swasta	44	44,0
	Mahasiswa/i	10	10,0
	Pegawai Negeri Sipil	18	18,0
	Pensiunan PNS	8	8,0
Jenis Pembiayaan	Umum	1	1,0
	BPJS	99	99,0
Jumlah Kunjungan	1-5 kali	87	87,0
	6-10 kali	13	13,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer, 2025

**Tabel 2.** Hasil Regresi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (*Path Analysis*)

Variabel Independen	B	Std. Error	$\beta$ (Beta)	t	Sig.
<i>Reliability</i>	0,565	0,652	0,126	0,867	0,388
<i>Responsiveness</i>	0,374	0,667	0,086	0,560	0,577
<i>Assurance</i>	1,078	0,700	0,246	1,540	0,127
<i>Empathy</i>	0,765	0,592	0,191	1,292	0,200
<i>Tangible</i>	0,489	0,359	0,131	1,361	0,177

$$R^2 = 0,439$$

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada satupun dimensi mutu pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) yang berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap kepuasan pasien, karena nilai signifikansi (Sig.) seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Namun demikian, nilai koefisien determinasi ( $R^2 = 0,439$ ) menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut secara simultan menjelaskan 43,9% variasi pada kepuasan pasien. Ini berarti bahwa kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh satu dimensi tertentu, melainkan oleh kombinasi berbagai dimensi pelayanan.

**Tabel 3.** Hasil Regresi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Kembali

Variabel Independen	B	Std. Error	$\beta$ (Beta)	t	Sig.
<i>Reliability</i>	-0,453	0,310	-0,234	-1,463	0,147
<i>Responsiveness</i>	0,231	0,316	0,123	0,731	0,467
<i>Assurance</i>	-0,006	0,336	-0,003	-0,018	0,985
<i>Empathy</i>	-0,044	0,283	-0,026	-0,156	0,876
<i>Tangible</i>	0,498	0,172	0,310	2,899	0,005
Kepuasan Pasien	0,207	0,049	0,479	4,238	0,000

**$R^2 = 0,368$**

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Pada tabel ini, hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali, yaitu tangible (Sig. = 0,005) dan kepuasan pasien (Sig. = 0,000). Koefisien beta untuk tangible adalah 0,310, menunjukkan pengaruh positif dan kuat terhadap minat kunjungan kembali. Kepuasan pasien memiliki koefisien beta tertinggi sebesar 0,479, mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan, maka semakin besar keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Nilai  $R^2$  sebesar 0,368 menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam model ini menjelaskan 36,8% variasi dalam minat kunjungan kembali. Sementara dimensi lainnya seperti reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan kembali.

## PEMBAHASAN

### *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Sig. = 0,388) maupun minat kunjungan kembali (Sig. = 0,147). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten belum memberikan dampak yang cukup besar terhadap persepsi pasien. Dari hasil observasi di lapangan, beberapa pasien menyampaikan adanya ketidaksesuaian antara informasi pelayanan dengan kenyataan di lapangan, seperti jadwal praktik dokter yang tidak pasti dan waktu tunggu yang lama. Hal ini mencerminkan bahwa janji layanan tidak sepenuhnya ditepati oleh pihak rumah sakit. Sesuai dengan pandangan Kotler & Keller (2016), keandalan sangat berperan dalam membentuk persepsi positif bila janji layanan dapat diwujudkan secara nyata dan konsisten. Keandalan adalah salah satu pilar utama dalam SERVQUAL menurut Parasuraman et al. (1988). Kegagalan dalam memenuhi harapan ini menyebabkan pasien merasa ragu akan kualitas layanan secara keseluruhan, yang berdampak pada minimnya kepuasan dan loyalitas.

### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Responsiveness juga tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sig. = 0,577) dan minat kunjungan kembali (Sig. = 0,467). Ini mengisyaratkan bahwa pasien belum merasa mendapatkan pelayanan yang cepat dan sigap dari petugas. Berdasarkan observasi dan wawancara singkat, keluhan utama pasien adalah lambatnya pelayanan administrasi BPJS dan kesulitan mendapatkan informasi dari petugas. Misalnya, pasien sering kali harus bertanya ke beberapa bagian berbeda hanya untuk mendapatkan kejelasan alur pelayanan. Padahal, Trisnayanti et al. (2020) menekankan pentingnya kecepatan dalam memberikan informasi sebagai bentuk pelayanan yang responsif. Dalam konteks pelayanan rumah sakit pemerintah dengan beban pasien tinggi, kurangnya jumlah petugas dan prosedur yang berbelit sering menjadi penyebab rendahnya responsivitas. Bila hal ini tidak diatasi, maka pasien cenderung merasa diabaikan dan enggan untuk kembali.

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sig. = 0,127) maupun minat kunjungan kembali (Sig. = 0,985). Artinya, kompetensi dan profesionalitas tenaga kesehatan belum cukup menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun tenaga medis tampak berpengalaman, komunikasi yang dibangun kepada pasien masih bersifat satu arah. Pasien merasa kurang mendapatkan penjelasan yang memadai tentang kondisi atau prosedur medis. Zeithaml et al. (2006) menekankan bahwa jaminan bukan hanya tentang keahlian, tetapi juga sikap sopan, komunikasi terbuka, dan rasa hormat yang diberikan kepada pasien. Oliver (1980) menyatakan bahwa kepercayaan yang dibangun dari interaksi ini akan memengaruhi kepuasan dan loyalitas. Ketika dimensi jaminan lemah dalam hal komunikasi interpersonal, maka pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi tidak signifikan.

### **Empathy (Kepedulian)**

Dimensi empati juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sig. = 0,200) dan minat kunjungan kembali (Sig. = 0,876). Ini menandakan bahwa pasien belum merasakan perhatian personal atau pendekatan yang humanis selama proses pelayanan. Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan dilakukan secara cepat dan bersifat teknis, terutama di bagian pendaftaran dan farmasi. Pasien yang membutuhkan bantuan tambahan, seperti lansia, tidak selalu mendapatkan prioritas atau bantuan khusus. Padahal, Griffin (2010) menyatakan bahwa empati merupakan elemen penting dalam membangun hubungan emosional antara pasien dan penyedia layanan. Fatmala et al. (2018) juga menyebut bahwa dimensi empati sangat menentukan dalam menciptakan rasa dihargai dan dipahami oleh pasien. Bila petugas tidak mampu menunjukkan perhatian individual, maka pasien merasa menjadi "nomor antrean", bukan manusia yang diperhatikan.

### **Tangible (Bukti Fisik)**

Tangible merupakan satu-satunya dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali (Sig. = 0,005), meskipun tidak signifikan terhadap kepuasan (Sig. = 0,177). Ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan sangat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali, meski tidak secara langsung meningkatkan kepuasan. Hasil observasi menguatkan hal ini. Banyak pasien memuji kebersihan ruang rawat jalan, kenyamanan kursi tunggu, dan tata letak ruang yang cukup teratur. Namun demikian, beberapa area seperti toilet umum dan ruang

administrasi BPJS masih dikeluhkan karena sempit dan tidak nyaman. Temuan ini mendukung hasil penelitian Setiawan & Sayuti (2017) dan Nugroho & Sulistiyani (2018), yang menunjukkan bahwa tampilan fisik rumah sakit berperan penting dalam menciptakan kesan pertama dan mendorong keputusan untuk kembali berobat. *Tangible* adalah dimensi pelayanan yang paling mudah diamati pasien dan langsung dirasakan manfaatnya, sehingga memberikan pengaruh kuat terhadap minat kunjungan ulang, bahkan ketika dimensi lainnya lemah.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan kembali (Sig. = 0,000;  $\beta$  = 0,479). Ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa puas, maka mereka cenderung akan merekomendasikan layanan dan melakukan kunjungan ulang. Observasi di lapangan memperkuat hal ini. Pasien yang menyatakan puas umumnya menyebutkan pengalaman positif, seperti kejelasan prosedur, keramahan perawat, atau kemudahan mendapatkan obat. Pasien-pasien ini juga mengaku bersedia kembali ke rumah sakit yang sama meskipun antrean panjang, karena secara keseluruhan mereka merasa "ditangani dengan baik". Menurut Oliver (1980), kepuasan adalah bentuk dari terpenuhinya ekspektasi dan pengalaman yang positif. Rachmawati (2020) menambahkan bahwa kepuasan menjadi cikal bakal loyalitas pasien. Maka dari itu, peningkatan kepuasan seharusnya menjadi sasaran utama manajemen rumah sakit, karena dampaknya bukan hanya jangka pendek tetapi berkelanjutan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Dimensi *tangible* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap minat kunjungan kembali, dan kepuasan pasien berperan sebagai mediator parsial antara *tangible* dan minat kunjungan kembali. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang untuk meningkatkan aspek *tangible* seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan prima. Selain itu, evaluasi rutin berbasis analisis kesenjangan pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih responsif terhadap harapan pasien. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih dalam pengaruh faktor non-layanan seperti pengalaman emosional, budaya, dan sistem pembiayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana atas bimbingan dan fasilitasi selama proses penyusunan artikel ini. Tidak lupa, kami menyampaikan

apresiasi kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan data dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, R.S. (2016) *Analisis kepuasan konsumen pada pedagang kaki lima di kawasan Simpang Lima*. Jurnal, 5(1).
- Fatmala, I., Syamsiar & Alimuddin (2018) 'Analisis kesenjangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 112-119.
- Griffin, J. (2010) *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016) *Marketing Management*. 15th edn. Pearson Education.
- Mulyono (2019). Analisis Uji Asumsi Klasik. Diakses pada November 2024 Retrieved from <http://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsiklasik/>
- Nugroho, H. & Sulistiyani, D. (2018) 'Pengaruh bukti fisik dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), pp. 90-96.
- Oliver, R.L. (1980) 'A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions', *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp. 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) 'SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Rachmawati, D. (2020) 'Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 6(1), pp. 45-54.
- Setiawan, B. & Sayuti, R. (2017) 'Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan di RSUD Kota Bandung', *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(3), pp. 133-145.
- Sihite, E.K.S. (2020) *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Doloksanggul*. Jurnal, Universitas HKBP Nommensen.
- Sumadi, A., Latif, L. & Fathonah, F. (2021) 'Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sukabumi', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), pp. 57-64.
- Susmaneli, S. (2018) 'Kualitas pelayanan rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 4(1), pp. 25-33.
- Trisnayanti, R., Hakim, L. & Tahir, N. (2020) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar', *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), pp. 455-468.
- Widodo, A., Rahayu, D. & Sunaryo, H. (2019) 'Pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien: Studi pada RSUD di Jawa Tengah', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), pp. 100-110.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. (2006) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edn. New York: McGraw-Hill.