

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RSIA PRIMA QONITA  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU PROVINSI SUMATERA SELATAN****Rahmat Fikri<sup>1\*</sup>, Christin Angelina Febriani<sup>2</sup>, Nova Muhani<sup>3</sup>, Samino<sup>4</sup>, Fitri  
Ekasari<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu, Mahasiswa Program Pasca  
Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati,  
<sup>2-5</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

Email Korespondensi: rahmatfikri2504@gmail.com

Disubmit: 22 Februari 2024

Diterima: 18 November 2024

Diterbitkan: 01 Desember 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i12.14408>**ABSTRACT**

*Nowadays healthcare industry has moved towards continuous quality improvement. Thus, health care managers must include patient-centered care activities as a major component. For this reason, patient satisfaction is a quality improvement tool for the overall performance of health facility organizations. Hospitals as health facilities must be able to realize good quality, but there is still patient dissatisfaction with hospital services, including the Prima Qonita Mother and Child Hospital (RSIA), Ogan Komering Ulu Regency, South Sumatra Province. Therefore, researchers want to focus on analyzing the hospital's outpatient satisfaction factors. Analyzing patient satisfaction factors at the RSIA Prima Qonita outpatient clinic, Ogan Komering Ulu Regency, South Sumatra Province. The method used is quantitative with a cross sectional design. The samples taken were 100 with accidental sampling techniques. The independent variables assessed were physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (assurance) and empathy (empathy). Bivariate test using Pearson correlation test and multivariate using linear regression test. Based on the results of the Pearson Correlation test, the physical evidence factor ( $r= 0.193$ ), the empathy factor ( $r= 0.000$ ), the reliability factor ( $r= 0.318$ ), the responsiveness factor ( $r= 0.000$ ), and the assurance factor ( $r= 0.000$ ) were obtained. The results of the multiple linear regression test obtained a p value of 0.249 and a coefficient B value of 57.1 for the responsiveness variable. Each factor of empathy, responsiveness and assurance statistically influences patient satisfaction with health services at RSIA Prima Qonita inpatients. The physical evidence and reliability factors statistically have no effect on patient satisfaction with health services at the RSIA Prima Qonita inpatient facility. The most dominant factor is the responsiveness factor.*

**Keywords:** *Hospital, Quality of Service, Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

**ABSTRAK**

Industri pelayanan kesehatan saat ini telah bergerak menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Manajer pelayanan kesehatan harus memasukan kegiatan perawatan yang berpusat pada pasien sebagai komponen utamanya. Kepuasan pasien menjadi alat peningkatan kualitas untuk kinerja organisasi

sarana kesehatan secara keseluruhan. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan harus mampu mewujudkan kualitas yang baik, namun masih ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit termasuk Rumah Sakit Ibu dan Anak Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Metode yang digunakan berupa kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Sample yang diambil sebanyak 100 dengan teknik accidental sampling. Variabel yang dinilai yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Uji bivariat menggunakan uji korelasi Pearson dan multivariat menggunakan uji regresi linear Berdasarkan hasil uji Korelasi Pearson didapatkan faktor bukti fisik ( $r= 0,193$ ), faktor empati ( $r= 0,000$ ), faktor kehandalan ( $r= 0,318$ ), faktor daya tanggap ( $r= 0,000$ ), dan faktor jaminan ( $r= 0,000$ ). Hasil uji regresi linier berganda diperoleh hasil nilai p value sebesar 0,249 dan diperoleh nilai koefisien B sebesar 57,1 pada variabel daya tanggap. Masing-masing faktor empati, daya tanggap dan jaminan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di rawat inap RSIA Prima Qonita. Untuk faktor bukti fisik dan kehandalan secara statistik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di rawat inap RSIA Prima Qonita. Faktor yang paling dominan adalah faktor daya tanggap.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Empathy*

## PENDAHULUAN

Industri pelayanan kesehatan saat ini telah bergerak menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Momentum ini dimulai sejak tahun 1990 dan deklarasi Donabedian meminta untuk memasukan persepsi pasien ke dalam penilaian kualitas. Sehingga, manajer pelayanan kesehatan harus memasukan kegiatan perawatan yang berpusat pada pasien sebagai komponen utamanya dengan berusaha mencapai keunggulan melalui pertimbangan persepsi pasien yang menjadi poin penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Saat ini, terjadi pergeseran regulasi pelayanan kesehatan yang bergeser ke arah pendekatan pasien sehingga survei kepuasan pasien menjadi alat peningkatan kualitas untuk kinerja organisasi sarana kesehatan secara keseluruhan.

Kualitas penyediaan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan

dengan mendeteksi masalahnya saat ini, dan area penting untuk mengenali masalah tersebut melalui penilaian kepuasan pelanggan. Pikiran dan pendapat pasien membantu menetapkan kebijakan dan praktik administrasi yang tepat serta memprioritaskan alokasi sumber daya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi bersumber dari upaya memprioritaskan pandangan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan, menghadiri janji profesional kesehatan dan memilih diantara terapi yang disarankan.

Parasurahman et al. (1998) mengembangkan model analisis kesenjangan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan pandangan terpadu mengenai hubungan antara konsumen dan pemberi pelayanan. Model ini memberikan 5 (lima) dimensi umum kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Teori Parasuraman bukan hanya melihat pada hasil berupa kepuasan pelanggan, namun juga mengevaluasi aspek-aspek yang berhubungan dengan proses. Lima dimensi yang ada dalam teori Parasuraman memberikan kerangka kerja penting untuk memahami harapan pengguna dan masalah yang menggambarkan pelayanan dinilai dari sudut pandang pengguna. Sehingga pengguna menjadi *centre* dalam penilaian kualitas pelayanan.

Menciptakan kualitas pelayanan merupakan upaya berkelanjutan dari organisasi pelayanan kesehatan. Hal ini dipicu oleh perubahan harapan masyarakat dan disertai dengan lingkungan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindakan yang berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Rumah sakit yang gagal memahami pentingnya kepuasan pelanggan perlahan-lahan dapat mengalami kemunduran.

## KAJIAN PUSTAKA

Menurut teori kepuasan pengguna, kepuasan dikonseptualisasikan sebagai emosi yang timbul dari penilaian pengguna terhadap kinerja yang dirasakan terhadap harapannya. Harapan ini didasari oleh antisipasi pengguna tentang tingkat kinerja yang akan diperoleh dari produk yang akan digunakan. Sedangkan pada teori asimilasi mengakui bahwa konsumen berusaha menghindari ketidakpuasan dengan memodifikasi persepsi mereka tentang produk barang atau jasa agar lebih sebanding dengan harapan mereka.

Pembentukan konsep kualitas pelayanan berdasarkan literatur melibatkan konsep kualitas yang

dirasakan. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian menyeluruh terhadap jasa yang dirasakan oleh konsumen. Dalam hal ini, kualitas dinilai sangat subjektif, tergantung penilaian masing-masing individu. Berbeda dengan kualitas yang dinilai secara objektif yang dapat diukur secara objektif berdasarkan ukuran dari jasa atau barang yang ditawarkan. Hal ini digambarkan sebagai kualitas mekanik.

Kualitas pelayanan yang baik akan meyakinkan konsumen untuk mengulang kembali pelayanan yang sebelumnya ia dapatkan. Hal ini akan menimbulkan loyalitas konsumen yang menguntungkan organisasi karena menjadi favorit konsumen dan mampu mengalahkan pesaing lainnya di bidang yang sama. Loyalitas konsumen merupakan hasil penting dari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mengungkapkan kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut terdapat sepuluh dimensi yang saling tumpang tindih. Dimensi tersebut antara lain, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kompetensi, kesopanan, pemahaman terhadap kemauan konsumen dan akses. Kesepuluh dimensi ini menjadi struktur dasar dalam domain kualitas pelayanan yang masing-masing dimensinya diturunkan dalam skala SERVQUAL.

Kesembuhan merupakan harapan pelayanan kesehatan yang mendasar, sedangkan kepuasan pasien merupakan evaluasi dimensi perawatan kesehatan yang berbeda. Kepuasan pasien dapat dianggap sebagai salah satu hasil perawatan yang diinginkan sehingga informasi kepuasan pasien sangat diperlukan

untuk penilaian kualitas guna merancang dan mengelola perawatan kesehatan, kepuasan pasien dapat meningkatkan citra rumah sakit yang pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan pelayanan dan pangsa pasar.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti "Faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Provinsi Sumatera Selatan ?.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang merupakan suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data dalam bentuk angka sebagai alat untuk analisis mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan

rancangan observasional analitik dengan metode *cross sectional*.

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien yang mendaftar di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Provinsi Sumatera Selatan. Sample yang diambil sebanyak 100 dengan teknik *accidental sampling*.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert.

Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Clearence*) 3909/EC/KEP-UNMAL/VIII/2023

Analisis statistik dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh menggunakan sebuah program komputer. Penelitian ini akan dilakukan tiga jenis analisis data, yaitu analisis univariat, uji bivariat menggunakan uji korelasi *Pearson* dan multivariat menggunakan uji regresi linear.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

### Analisis Bivariat

Tabel 1. Analisis Korelasi Dan Regresi Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap RSIA Prima Qonita

Variabel	r	R Square	Persamaan Garis Regresi	P value
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,131	0,017	$Y=5,544+0,69X$	0,193
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,101	0,010	$Y=7,357+0,49X$	0,318
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,608	0,370	$Y=1,651+0,396X$	0,000
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,597	0,356	$Y=2,756+0,360X$	0,000
Empati ( <i>Empathy</i> )	0,503	0,253	$Y=3,291+0,612X$	0,000

Hasil uji statistik didapatkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien ( $p=0,193$ ). Hasil uji statistik didapatkan tidak ada pengaruh yang

signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien ( $p=0,318$ ). Hasil uji statistik didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

Hasil uji statistik didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Hasil uji statistik

didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

### Analisis Multivariat

Tabel 2. Model Akhir Uji Regresi Linier Berganda

No	Variabel yang berhubungan	B	t	Sig.
1	Jaminan	0,228	5,109	0,000
3	Empati	0,117	3,005	0,003
4	DayaTanggap	0,249	5,076	0,000

Pada pemodelan akhir diperoleh variabel jaminan, empati dan daya tanggap memiliki nilai signifikan  $\leq 0,05$  yang berarti bahwa variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rawat inap RSIA Prima Qonita. Berdasarkan R Square diperoleh nilai koefisien dengan determinasi 0,571 artinya, persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 57,1%

variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Nilai exp (B) tertinggi yaitu variabel daya tanggap yaitu sebesar 0,249 yang berarti bahwa variabel daya tanggap merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pengunjung di rawat inap RSIA Prima Qonita.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh Antara Indikator Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSIA Prima Qonita

Pengaruh bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan tidak ada pengaruh ( $r=0,131$ ) dan berpola positif artinya semakin ada bukti fisik semakin besar kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi 0,017 artinya, persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 0,17% variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh tidak cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien ( $p=0,193$ ).

Menurut Lupiyoadi (2013:50), Bukti fisik (tangible) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung ,gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan. Menurut Tjiptono (2012:175) untuk mempresentasikan variabel bukti fisik agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka dalam penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur variabel bukti fisik (tangible) yaitu Kelengkapan alat yang dimiliki rumah sakit dari segi pelayanan, dari segi fasilitas, kebersihan gedung merupakan unsur fundamental dalam ilmu kesehatan dan pencegahan, penampilan pegawai, salah satu kajian sekaligus menjadi ciri suatu perkembangan

kepribadian seseorang dan ketersediaan tempat parkir yang luas, salah satu unsur prasarana yang tidak dapat dipisahkan dari sistem jaringan transportasi.

#### **Pengaruh Antara Indikator Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSIA Prima Qonita**

Pengaruh keandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan tidak ada pengaruh ( $r=0,101$ ) dan berpola positif artinya semakin ada keandalan semakin besar kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi 0,010 artinya, persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 0,10% variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh tidak cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien ( $p=0,318$ ).

Menurut Lovelock dan Wright (2015), keandalan adalah kesesuaian pelayanan medis yang diberikan dari apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketepatan dan kecepatan waktu layanan serta keakuratan data merupakan bagian dari keandalan. Menurut Parasuraman et al. Dalam Tjiptono (1997) yang menyatakan bahwa keandalan yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan.

#### **Pengaruh Antara Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSIA Prima Qonita**

Pengaruh daya tanggap dengan kepuasan pasien

menunjukkan pengaruh kuat ( $r=0,608$ ) dan berpola positif artinya semakin ada daya tanggap semakin besar kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi 0,370 artinya, persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 37% variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

Menurut Parasuraman et al. Dalam Tjiptono (2005) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (2014:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pihak rumah sakit dalam memberikan bentukbentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak di ketahuinya.

#### **Pengaruh Antara Indikator Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSIA Prima Qonita**

Pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien menunjukkan pengaruh kuat ( $r=0,597$ ) dan berpola positif artinya semakin ada jaminan semakin besar kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi 0,356 artinya, persamaan garis regresi

yang kita peroleh dapat menerangkan 35% variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

Menurut Parasuraman et al dalam Algifari (2019: 5-6) Jaminan (Assurance) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan dimensi komunikasi, kompetensi, kredibilitas, sopan santun dan keamanan.

#### **Pengaruh Antara Indikator Empati (Empathy) dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSIA Prima Qonita**

Pengaruh empati dengan kepuasan pasien menunjukkan pengaruh sedang ( $r=0,503$ ) dan berpola positif artinya semakin ada empati semakin besar kepuasan pasien. Nilai koefisien dengan determinasi 0,253 artinya, persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 25,3% variasi kepuasan pasien atau persamaan garis yang diperoleh cukup baik untuk menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hasil uji statistik didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ).

Empati adalah bentuk kepedulian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan

komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Oetomo, 2010 dalam Nuraini, 2019). Menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono yang menyatakan bahwa empati yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan.

#### **KESIMPULAN**

Faktor bukti fisik dan kehandalan tidak ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Masing-masing faktor empati, daya tanggap dan jaminan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di rawat inap RSIA Prima Qonita.

Faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita adalah daya tanggap.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3-7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., & Amenta, P.

- (2015). Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspectives in Public Health*, 135(5), 243-250. <https://doi.org/10.1177/1757913915594196>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Essiam, J. (2013). Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Bussiness and Managment*, 5(28), 52-63.
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction - A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515-525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Farzianpour, F., Byravan, R., & Amirian, S. (2015). Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. *Health*, 07(11), 1460-1465. <https://doi.org/10.4236/health.2015.711160>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Mutivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastono, S. P. (2022). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan (cetakan ke)*. Rajawali Press.
- Ismail, A & Yunan, Y. . (2016). Service quality as predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269-283. <https://doi.org/10.17270/J.LO G.2016.4.7>
- Kamra, V., Singh, H., & Kumar De, K. (2016). Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health-care sector. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(9-10), 1013-1027. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1057488>
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif (M. Idris (ed.))*. UIN-Maliki Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. 64(1), 12-40.
- Peraturan Presiden RI. (2021). PP nomor 47 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit.
- Prakoewa, C. R. S., Hidayah, N., Dewi, A., Purnamasari, I., Adriansyah, A. A., & Yaqub, A. M. (2022). Patient Satisfaction, Perception-Expectation Gap, and Customer Satisfaction Index in Annual Survey 2021 at Dr. Soetomo General Academic Hospital. *Folia Medica Indonesiana*, 58(2), 178-186. <https://doi.org/10.20473/fmi.v58i2.34550>
- Rumah Sakit Ibu dan Anak Prima Qonita. (2023). Website Resmi RSIA Prima Qonita. RSIA Prima Qonita.
- unknown. (2021). Akreditasi Jamin Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Media Indonesia.
- UU RI. (2009a). UU RI nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- UU RI. (2009b). UU RI nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Wijaya, T. &, & Budiman, S. (2016). Analisis Multivariat untuk



Penelitian Manajemen. Pohon  
Cahaya.

Wuri, P., Nizar, A., & Indahati, P.  
(2015). Strategic hospital  
services quality analysis in  
Indonesia. *EXPERT SYSTEMS  
WITH APPLICATIONS*, 42(6),  
3067-3078.  
[https://doi.org/10.1016/j.esw  
a.2014.11.065](https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065)