

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN JAMINAN BPJS KESEHATAN DI  
RS HERMINA PALEMBANG**



**Tesis Oleh:**

**ELVI INDAH WATI**

**01012682125026**

**Manajemen Pemasaran**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar*

*Magister Manajemen*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JAMINAN  
BPJS KESEHATAN DI RS HERMINA PALEMBANG

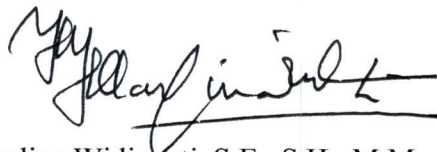
Disusun oleh:

Nama : Elvi Indahwati  
NIM : 01012682125026  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif.

Tanggal Persetujuan Dosen Pembimbing

Ketua



Tanggal : 24 Juni 2023

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D

NIP. 196703141993932001

Anggota



Tanggal : 24 Juni 2023

H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D

NIDN. 0417086002

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JAMINAN BPJS KESEHATAN DI RS HERMINA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Elvi Indahwati  
NIM : 01012682125026  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Magister Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 25 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Penilai Ujian Komprehensif  
Palembang, 25 Juli 2023



Ketua

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

Anggota

H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D  
NIDN. 0417086002

Anggota

Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si  
NIP. 197205292006042001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Elvi Indahwati  
NIM : 01012682125026  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul :  
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang

Pembimbing:

Ketua : Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
Anggota : H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D  
Tanggal Ujian : 25 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 25 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



Elvi Indahwati  
NIM. 01012682125026

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu  
seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.**

**(Kolose 3:23)**

### **PERSEMBAHAN:**

**Tesis ini saya persembahkan untuk:**

- **Suami Tommy Liauw, anak-anak Gwenetta Adalley Elom dan Joseph Ezekiel Elom, serta keluarga besar**
- **Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**
- **Rekan-rekan Magister Manajemen Angkatan 51 C**
- **Universitas Sriwijaya**
- **Rumah Sakit Hermina Palembang**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang”**. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Magister pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Tesis ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Diharapkan pihak manajemen rumah sakit dapat mengevaluasi faktor penyebab sering terjadinya penumpukan pada proses pendaftaran serta dapat melakukan evaluasi terhadap petugas pelayanan pendaftaran dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam pembuatan tesis ini, baik dalam penyusunan maupun dalam penyajian tesis. Oleh karena itu, masukan yang membangun dari berbagai pihak yang berkompeten sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan tesis ini.

Harapan penulis adalah semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi peneliti selanjutnya dan pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu ke depannya.

Palembang, 25 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Elvi Indahwati'.

**Elvi Indahwati**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan Tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi dengan baik berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D** selaku dosen Pembimbing I dan Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini.
2. **H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D** selaku dosen Pembimbing II atas waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini.
3. **Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si** selaku dosen Penguji Ujian komprehensif atas saran yang sangat membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
4. **Prof. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Ph.D** selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M.,** selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
6. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.



8. **Semua Bapak/Ibu dosen** atas ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. **Papa Lie Kwok Cien (†) dan Mama Yenti (†)** sebagai orang tua yang semasa hidupnya senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan yang tidak terhingga bagi saya dalam menempuh pendidikan dan cita-cita.
10. **Seluruh staf karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya** atas dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan.
11. **Suami Tommy Liauw, anak-anak Gwenetta Adalley Elom dan Joseph Ezekiel Elom, serta seluruh keluarga** atas dukungan, doa, dan motivasi selama mengikuti masa perkuliahan sampai saat ini.
12. **Direktur, manajemen, dan rekan-rekan di RS Hermina Palembang** yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
13. **Rekan seperjuangan dr. Aryuningtyas Jiwa Pradhini, dr. Nabila Pratiwy Mardhiah, dan seluruh rekan Angkatan 51 C** atas persahabatan, kekompakan, dukungan, dan semangat kalian. Semoga kita semua diberikan kelancaran untuk mencapai apa yang dicita-citakan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Palembang, 25 Juli 2023



Elvi Indahwati

## ABSTRAK

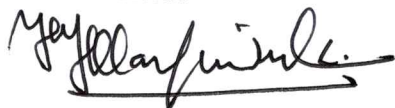
### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan Di RS Hermina Palembang

Oleh:  
Elvi Indahwati

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan pada RS Hermina Palembang periode tahun 2022-2023 sebanyak 102.360 responden. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 123 responden yang merupakan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan pada RS Hermina Palembang periode tahun 2022-2023 dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan, diharapkan dapat mengantisipasi faktor penyebab sering terjadinya penumpukan pada proses pendaftaran pasien. Kepercayaan, diharapkan dapat melakukan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran melalui penambahan petugas bagian informasi. Implikasi pada penelitian ini yaitu dapat memperkuat konsep teori yang sudah ada sebelumnya dan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam membuat strategi pemasaran karena hasil analisa menunjukkan bahwa meningkatkan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien*

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

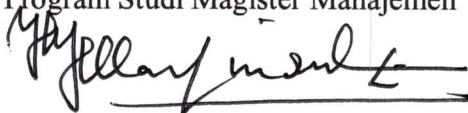
Anggota



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D  
NIDN. 0417086002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

## ABSTRACT

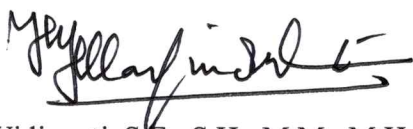
### **The Influence Of Registration Service Quality And Trust On Outpatient Satisfaction Under BPJS Kesehatan Insurance Guarantee At Hermina Hospital Palembang**

**Oleh:**  
**Elvi Indahwati**

This study was conducted to determine the effect of registration service quality and trust on outpatient satisfaction with BPJS Kesehatan insurance at Hermina Hospital Palembang. The population in this study were BPJS Kesehatan outpatients at Hermina Hospital Palembang for the 2022-2023 period with a total of 102,360 respondents. The sample to be used in this study was 123 respondents who were BPJS Kesehatan insurance outpatients at Hermina Hospital Palembang for the 2022-2023 period using purposive sampling technique. The results of multiple linear regression analysis show that the registration service quality and trust have a positive and significant effect on patient satisfaction. Service quality, it is expected to anticipate the factors that frequently induce the accumulation in the registration process. Trust, it is expected to improve the services provided by registration officers through the addition of information officers. The implications of this research are that it can strengthen the pre-existing theories and as a consideration for hospital management in making marketing strategies as the results of the analysis show that increasing patient satisfaction can be done by improving service quality and trust.

Keywords: *Service Quality, Trust, Patient Satisfaction*

Chairman



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

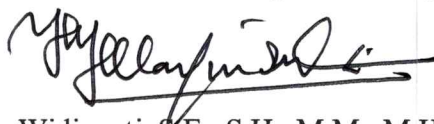
Member



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D  
NIDN. 0417086002

Known by,

Coordinator of the Master of Management Study Program



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

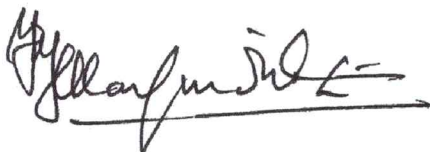
## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing tesis menyatakan bahwa Abstrak Tesis dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Elvi Indahwati  
NIM : 01012682125026  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993932001

Anggota



H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D  
NIDN. 0417086002

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elvi Indahwati

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 27 Juli 1988

Agama : Kristen Protestan

Status : Menikah

Alamat Rumah : Jalan Seroja 3 Perumahan Kencana Damai  
Palembang

Alamat E-mail : elviindahwati@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 5 Palembang

SMP : SMP Negeri 2 Palembang

SMA : SMA Negeri 1 Palembang

Universitas (Strata 1) : Universitas Sriwijaya

Riwayat Pekerjaan : 1. RS Tiara Fatrin Palembang  
2. RS Pelabuhan Palembang  
3. RS Hermina Palembang

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Praktis.....	12
1.4.2. Manfaat Teoritis.....	13
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	14

2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Kepercayaan.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	39
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien...	39
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	39
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
2.5. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III STUDI KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	43
3.2. Definisi Operasional Penelitian.....	43
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	45
3.3.1. Jenis Data.....	45
3.3.2. Sumber Data.....	45
3.4. Populasi dan Sampel penelitian....	46
3.4.1. Populasi Penelitian.....	46
3.4.2. Sampel Penelitian.....	46
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6. Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.6.1. Uji Validitas.....	48
3.6.2. Uji Reabilitas.....	49
3.7. Analisis Data Penelitian.....	50
3.7.1. Metode Transformasi Data.....	50
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.7.4. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
3.8. Uji Hipotesis.....	54
3.8.1. Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	54
3.8.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	55

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	56
4.1.1. Tentang Rumah Sakit Hermina.....	56
4.1.2. Sejarah Rumah Sakit Hermina.....	56
4.1.3. Tentang Rumah Sakit Hermina Palembang.....	57
4.1.4. Visi dan Misi Rumah Sakit Hermina Palembang.....	58
4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	58
4.3. Gambaran Profil Responden Penelitian.....	60
4.4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	62
4.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	62
4.4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ).....	65
4.4.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien ( $Y$ ).....	67
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik....	69
4.5.1. Hasil Uji Normalitas.....	69
4.5.2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
4.5.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.7. Hasil Uji Koefisien Korelasi ( $r$ ) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )....	74
4.8. Hasil Uji Hipotesis.....	75
4.8.1. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	75
4.8.2. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	76
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.9.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang.....	77
4.9.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang.....	80



<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4. Implikasi Penelitian.....	86
5.4.1. Implikasi Teoritis.....	86
5.4.2. Implikasi Praktis.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi (r).....	53
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.2. Hasil Uji Reabilitas.....	60
Tabel 4.3. Profil Responden Penelitian.....	61
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Pada Variabel Kepercayaan.....	65
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien.....	67
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	75
Tabel 4.12. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RS Hermina Palembang Tahun 2022.....	7
Gambar 1.2. Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Pasien Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang Tahun 2022.....	9
Gambar 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	41
Gambar 4.1. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas.....	69
Gambar 4.2. <i>Normal Probability Plot</i> .....	70
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	7
Lampiran 2. Rekapitulasi Profil Responden Penelitian.....	9
Lampiran 3. Hasil Tanggapan Responden Penelitian.....	41
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	69
Lampiran 5. Hasil Analisis Penelitian.....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop service*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf atau karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Rensiner, 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, rumah sakit diharapkan dapat memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit. Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di

Indonesia, agar tetap mampu bersaing di tengah persaingan global. mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti, 2017).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitin yang baik (Suryawati, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya (Kotler & Keller, 2016).

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali dan melakukan pembelian ulang serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membanding hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien

yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya (Sulistyawati & Seminari, 2020).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah rumah sakit, dimana keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan telah diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009 Pasal 1 bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit serta persaingan bisnis yang semakin ketat, maka pelayanan kesehatan di rumah sakit harus mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan terkait pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya rumah sakit baru dengan berbagai pelayanan kesehatan yang akan diberikan serta setiap pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien merasa puas atas jasa yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan (Purba, 2021).

Pelayanan dibidang kesehatan saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup, maka meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat (Agustina, 2020). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu

penting dari kepuasan pelanggan dan secara langsung akan memengaruhi keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Parasuraman et al., 1990).

Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh. Tanpa adanya pelayanan yang tepat dan cepat, produk akan kurang diminati oleh konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan perusahaan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang dapat menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat konsumen kecewa (Tjiptono, 2019).

Dalam memenuhi harapan pasiennya, pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, selain itu harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan (*trust*) dan komitmen yang terbaik untuk pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang. Dalam industri kesehatan atau jasa kesehatan, kepuasan pasien merupakan komponen yang penting selain untuk mengukur kualitas perawatan, tetapi juga secara positif dapat memengaruhi kepercayaan (*trust*) pasien (Purba et al., 2021).



Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis (Kotler & Keller, 2018). Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi *online*, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada mitra bisnis *online* mereka dibanding mitra lainnya. Pembeli bisnis khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitu pula sebaliknya (Kotler & Keller, 2018).

Menurut Priansa (2017), kepercayaan terjadi karena adanya keyakinan yang disertai reliabilitas dan integritas dari apa yang dipercaya oleh konsumen. Keberlangsungan hidup suatu perusahaan tergantung kepada kepercayaan dari pelanggan. Kepercayaan atau *trust* sebagai persepsi kehandalan dari sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, terpenuhinya harapan akan *service* atau jasa yang diberikan. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

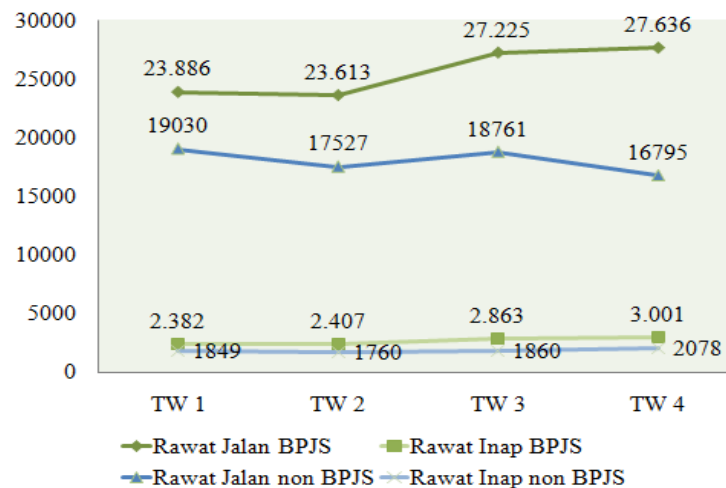
Upaya pemerintah mengeluarkan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) sangat membantu bagi masyarakat Indonesia kurang mampu dalam melakukan pengobatan. Terkait Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), bahwa terdapat banyak cara bagi warga Indonesia saat ini untuk melakukan pengobatan baik di puskesmas, klinik, maupun rumah sakit. Hal tersebut diantaranya, pertama

pemerintah membuat kebijakan KIS (Kartu Indonesia Sehat) yakni sebuah kartu yang disediakan oleh pemerintah yang mampu menjamin kesehatan masyarakat kurang mampu (Ratnasari & Damayanti, 2020).

Rumah Sakit Hermina Palembang merupakan rumah sakit umum swasta yang terletak di Jalan Basuki Rahmat Palembang No. 897. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 2011 dan saat ini sudah memiliki 235 tempat tidur. Sebagai salah satu rumah sakit umum swasta di Kota Palembang, RS Hermina Palembang memiliki berbagai pelayanan seperti pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan kamar operasi, kamar bersalin, pelayanan rawat intensif, pelayanan thalasemia, kemoterapi, dan hemodialisa. Untuk pelayanan rawat inap sendiri terdiri atas ruang rawat inap umum, ruang rawat inap intensif, ruang rawat inap isolasi, dan ruang rawat inap eksekutif (Internal RS Hermina Palembang, 2023).

Sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan bagi publik dan sebagai bentuk dukungan program pemerintah dalam bidang kesehatan, RS Hermina Palembang turut serta memberikan pelayanan terhadap pasien dengan Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelaksanaan kegiatan pelayanan pasien di RS Hermina Palembang dimulai dari proses pendaftaran, pelayanan medis pasien, sampai administrasi keuangan. Proses pendaftaran pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Hermina Palembang saat ini dapat dilakukan baik melalui petugas pendaftaran maupun melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Pertumbuhan jumlah pasien di RS Hermina Palembang mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak tahun 2022 terutama pasien rawat jalan dengan jaminan BPJS Kesehatan seiring dengan semakin meredanya pandemi Covid 19 yang merebak di awal tahun 2020. Pertumbuhan jumlah tersebut dapat dilihat pada grafik yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut ini:



Sumber: Data Internal RS Hermina Palembang, Diolah 2023

**Gambar 1.1. Pertumbuhan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RS Hermina Palembang Tahun 2022**

Berdasarkan Gambar 1.1 didapatkan data jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang mengalami peningkatan pada setiap triwulan di tahun 2022 dibandingkan dengan pasien dengan jaminan non BPJS Kesehatan. Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada triwulan ketiga seiring semakin berkurangnya angka kejadian pasien Covid

19 di kota Palembang. Peningkatan jumlah pasien ini diprediksi akan semakin terus naik pada tahun 2023.

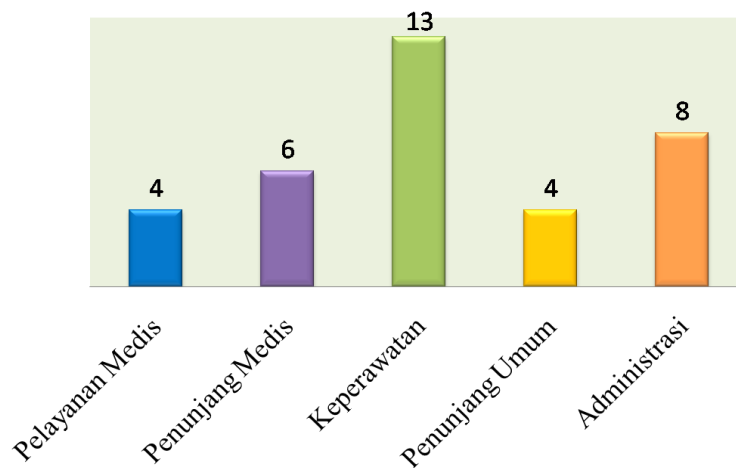
Data kepuasan pasien di RS Hermina Palembang dapat diperoleh melalui ulasan pelanggan di *Google Review* RS Hermina Palembang. Beberapa ulasan menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan di RS Hermina Palembang, sedangkan beberapa ulasan lain menyatakan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan di RS Hermina Palembang. Berikut adalah data ulasan yang diambil dari laman *Google Review* RS Hermina Palembang.

*“Sangat tidak memuaskan utk bagian pendaftaran, pasien banyak yg antri daftar tapi pegawai cuma 2 yg daftarin, itu pun 1 bagian **bpjs** dan 1 fisioterapi, SANGAT TIDAK EFEKTIF. Pelayanan tdk memuaskan. Dokternya saja yg memuaskan dan bagus. Masak antrian tdk maju sdh 1 jam lebih. Mohon diperbaiki utk bagian pendaftarannya ditambah pegawai jd pasien tdk menunggu lama, yang sakit jd tambah sakit.”*—Dessi Nathalia pada laman *Google Review* RS Hermina Palembang Oktober 2022.

*“Pelayanan nya cukup memuaskan tidak membedakan yg memakai kartu kis atau **bpjs** bayar, pelayanan cpt, pegawai ramah dan sopan.”* —Ndaa Bee pada laman *Google Review* RS Hermina Palembang Agustus 2022.

Evaluasi terhadap kepuasan pasien jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang juga dapat diperoleh melalui pengaduan pelayanan yang dikumpulkan oleh unit mutu rumah sakit dan dilaporkan setiap hari dalam rapat internal manajemen rumah sakit. Data pengaduan pelayanan ini juga

direkapitulasi setiap bulan melalui laporan pengawasan dan pengendalian oleh unit JKN sebagai unit yang bertanggung jawab atas mutu pelayanan pasien jaminan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Hermina Palembang. Gambar 1.2 berikut merupakan rekapitulasi pengaduan pelayanan pasien jaminan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Hermina Palembang sepanjang tahun 2022:



Sumber: Data Internal RS Hermina Palembang, Diolah 2023

**Gambar 1.2. Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Pasien Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang Tahun 2022**

Pada Gambar 1.2 dapat diperoleh informasi mengenai jumlah pengaduan pelayanan pasien secara kumulatif pada tahun 2022 di RS Hermina Palembang berdasarkan bidang bagian yang terkait. Dapat dilihat bahwa angka pengaduan pelayanan tertinggi terdapat pada bidang keperawatan sebagai pelayanan yang paling banyak melakukan interaksi dengan pasien secara langsung. Sedangkan

pelayanan administrasi, meliputi pendaftaran dan administrasi keuangan, menempati posisi kedua dalam angka pengaduan pelayanan terbanyak.

Pendaftaran merupakan tempat dimana pasien pertama kali menerima pelayanan kesehatan sehingga kepuasan atas layanan yang diterima pasien di tempat ini akan memengaruhi keinginan pasien dalam mendapatkan layanan selanjutnya. Pentingnya mengetahui kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan di rumah sakit tidak lain karena kepuasan pasien merupakan integral dari mutu pelayanan kesehatan, termasuk di tempat pendaftaran yang merupakan tempat awal seorang pasien melakukan kontak fisik dengan rumah sakit. Hal ini akan memberikan pasien kesan awal terhadap mutu dan kualitas fasilitas yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, didapatkan rumusan masalah penelitian yaitu kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang. Hal ini ditunjukkan dari temuan-temuan mengenai adanya perbedaan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dari Ifeoma (2023); Javed & Liu (2023); Ajaleen (2023); Mawey (2023); Munthe (2022); Uzir & Halbusi (2021); Aditya F., Zakaria, W., Marlina., W. (2020) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Maimunah (2019)

yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian dari Alvino (2020); Kalam & Roostika (2019); Tresiya (2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Faktor kedua yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Hasil penelitian dari Uzir & Halbusi (2021); Islam & Islam (2021); Rusandy (2020); Lestari & Widyastuti (2019); Ratnasari & Damayanti (2020); Rifasanto (2020) menemukan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian dari Mawey (2023); Meida (2022) menemukan hasil bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris mengenai sebagai variabel independen kualitas pelayanan dan kepercayaan. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang?

- 2) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang.
- 2) Untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan jaminan BPJS Kesehatan di RS Hermina Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan kajian dalam upaya mendalami tentang pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi peneliti selanjutnya dan pihak berkepentingan dalam pengembangan ilmu ke depannya.



#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dan informasi kepada para pengambil keputusan di Rumah Sakit Hermina Palembang serta menjadi referensi bagi para pengambil keputusan dalam menentukan strategi pemasaran selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. F., Zakaria, W., & Marlina, W. (2020). Effect of Service Quality, Tariff Perception and Brand Image Toward Customer Satisfaction. *International Journal of Social Sciences*, Vol. 3 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31295/ijss.v3n1.168>
- Afthanorhan, A., & Mohamad, M. (2019). The Influence of Hospital Image and Service Quality and Perception Price on Patients' Satisfaction and Loyalty. *Management Science Letters*, Vol. 9, 911–920.
- Agustina, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Ajaleen, Y. S. Al. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Jordanian Telecommunications Companies. *Social Science Journal*.
- Ali, B. J., & Gardi, B. (2021a). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, Vol. 5 (3)(ISSN: 2456-8678).
- Ali, B. J., & Gardi, B. (2021b). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, Vol. 5 (3)(ISSN: 2456-8678).
- Almsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 3 (8), 79–84.
- Alvino, G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Karoeseri Kandang Elf). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Alzoubia, H., Alshuridehb, M., & Kurdic, B. Al. (2020). Do Perceived Service Value, Service Quality, Price Fairness and Service Recovery Shape Customer Satisfaction and Delight? A Practical Study in The Service Telecommunication Context. *Uncertain Supply Chain Management*, Vol. 8, 579–588.

- Arifianti, D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di RS Dewi Sri. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, Vol. 4 (5)(E-ISSN: 2685-936X).
- Chuenyindee, T. (2022). Public Utility Vehicle Service Quality and Customer Satisfaction in The Philippines During The COVID-19 Pandemic. *Journal Utilities Policy*, Vol. 75.
- Dam, S. M., & Cuong, T. (2021). Relationships Between Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 8 (3), 0585–0593.
- Efendi, & Butarbutar, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. *Strategic: Journal of Management Sciences*, Vol. 2 (1).
- Fadlilah, I. N., Listyorini, S., & Hadi, S. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 11(e-ISSN 2746-1297).
- Fida, B. A., & Ahmed, U. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Journal International*, 1–10.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. I. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekardjo Purwokerto. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Haron, R., Subar, N. A., & Ibrahim, K. (2020). Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and The Mediating Role of Trust. *Islamic Economic Studies*, ISSN: 1319-1616.
- Hasanah, U., & Sulastini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Hastuti, K. W. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vol. 11, 161–168.
- Ifeoma, J., Catherine, C., & Etim, B. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction of Online Retail Stores in Enugu, Nigeria. *International Journal of Business Systems and Economics*, Vol. 14(ISSN: 2360-9923), 24–34.

- Islam, T., & Islam, R. (2021). The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Loyalty: The Mediating Role of Corporate Reputation, Customer Satisfaction, and Trust. *Sustainable Production and Consumption*, Vol. 25, 123–135.
- Javed, S. A., & Liu, S. (2023). Patients' Satisfaction and Public and Private Sectors' Health Care Service Quality in Pakistan: Application of Grey Decision Analysis Approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, Vol. 34, 168–182.
- Kalam, R., & Roostika, R. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Warunk Upnormal” di Gejayan Yogyakarta. *Jurnal Universitas Islam Indonesia*.
- Kelvianto, R. A. R., & Napitupulu, E. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Stephanie Dental. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, Vol. 11.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, M. (2018). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (5th ed.). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN.
- Lestari, I. T., & Widyastuti. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Belanja Online (Studi Pada Pengguna Tokopedia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 7 N.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 1 (2)(ISSN: 2622-6367).
- Marimon, F., Gil-Domenech, D., & Bastida, R. (2019). Fulfilment of Expectations Mediating Quality and Satisfaction: The Case of Hospital Service. *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. 30, 201–220.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2023). NoPengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo Title. *Jurnal EMBA*, Vol. 6 (3)(ISSN 2303-1174), 1198 – 1207.
- Mayer. (2010). Using Miscue Analysisto Asses Comprehension in Deaf College Reader. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 35–46.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal Ikraith- Ekonomika*, Vol. 5 (2).

- Monim, C. J., Massie, J. D. D., & Poluan, J. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 10(ISSN 2303-1174), 1156–1168.
- Mrabet, S., & Benachenhou, S. M. (2022). Measuring The Effect of Healthcare Service Quality and Price on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector. *Socio Economic Challenges*, Vol. 6 (1)(ISSN: 2520-6621).
- Munthe, N., Rokan, M. K., & Rahmani, N. A. B. (2022). Pengaruh Peran Manajer, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Bekam Sebagai Variabel Intervening Pada Mitra Sehat Thibun Nabawi di Masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 (3), 3728–3736.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality? *Journal of Information System and Management*, Vol. 1 (1)(ISSN: 2829-6591).
- Pambudi, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Revisit Intention Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rawat Inap di RSU Permata Medika Kebumen). *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Alfabeta.
- Pujiastutik, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada RS Dharmahusada Probolinggo. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, Vol. 1 (3)(ISSN: 2797-9733).
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi Kiat*, Vol. 32.
- Rahayu, S. P., Nuryakin, & Surwanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal MPPKI*, Vol. 5 (1).
- Rajasulochana, & Khizerulla, M. (2022). Service Quality In SBI: An Assessment of Customer Satisfaction on E-Banking Services. *Journal of Positive School Psychology*, Vol. 6 (6), 4585–4590.

- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta BPJS di RSUD Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*, Vol. 3 (2).
- Rensiner, Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, Vol. 7, 1–8.
- Rifasanto, M. I., Khuzaini, & Widyanti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi (Studi Pada Rumah Sakit TPT DR. R. Soeharsono Banjarmasin). *Jurnal Management*.
- Rusandy, D. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 1 (3), 191–205.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sari, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas III yang Menggunakan BPJS di RS Islam Bogor). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Sholichah, M. (2022). The Importance of Product Quality, Price Perception and Service Quality in Achieving Customer Satisfaction. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, Vol. 5 (1)(e-ISSN: 2615-3076), 5457–5471.
- Sudaryanto, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. *Jurnal Ilmu Ekonomi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sulistiyawati, A., & Seminari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 4 (8).
- Suryawati, C. (2019). Hospital Patient's Satisfaction (Theoretical Review and Its Application in Research). *JMPK*, Vol. 7 (4).
- Taufiq, M., Samsualam, & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, Vol. 3 (1), 83–92.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi.

- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of Service Quality and Perceived Price on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: Evidence from Convenience Stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 7 (9), 517–526.
- Tresiya, D., Djunaidi, & Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kendari. *Jimek*, Vol. 1 (2)(E-ISSN:2621-2374).
- Tresiya, D., & Subagyo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kendari. *Jimek*, Vol. 1 (2)(E-ISSN:2621-2374).
- Uzir, M. U. H., & Halbusi, H. Al. (2021). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction: Evidence From a Developing Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 63.
- Wiardi, D. N., Arisman, A., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya (Survei Pada Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 1(ISSN: 2810-0581).
- Widiastuti, Y. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tongas Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ekonomi Relasi*, Vol. 16.
- Zaid, A. A., & Arqawi, S. M. (2021). The Impact of Total Quality Management and Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Researchgate Journal*, Vol. 62(ISSN: 04532198).
- Zeithaml, V., Bitner, & Gremler. (2013). *Service Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm* (Sixth Edit). McGarw Hill.