

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT HERMINA PALEMBANG**



Tesis Oleh:

NABILA PRATIWY MARDHIAH

01012682125025

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 DAN PERSEPSI HARGA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEH DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG

Disusun oleh:

Nama : Nabila Pratiwy Mardhiah

NIM : 01012682125025

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Tanggal : 4 Juli 2023

Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

Pembimbing II



Muchsin

Tanggal : 4 Juli 2023

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

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
HERMINA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Nama : Nabila Pratiwy Mardhiah

NIM : 01012682125025

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

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

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 25 Juli 2023

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001



Anggota



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

Anggota



Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E
NIP. 196706241994021002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP. 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nabila Pratiwy Mardhiah
NIM : 01012682125025
Jurusan : Magister Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG**

Pembimbing I : Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
Pembimbing II : 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 dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 25 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



Nabila Pratiwy Mardhiah

NIM. 01012682125025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

**Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Al-Inshirah Ayat 5)**

*Tesis ini saya persembahkan untuk
Bapak, Ibu, Suami, Anak-anak dan Adik-adik*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan persepsi Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Palembang". Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar magister program Strata dua (S2) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

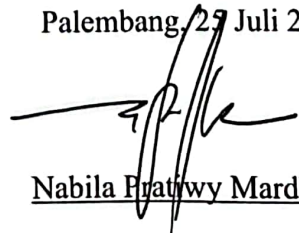
Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir dari program magister ini. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu saya terutama kepada Ibu Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D selaku pembimbing pertama dan Bapak H. Muchsin Saggaff Shihab, M.B.A., Ph.D selaku pembimbing kedua.

Tesis ini membahas mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi RS Hermina Palembang untuk mengambil kebijakan terkait meningkatkan kualitas dan strategi pemasaran produk pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di RS Hermina Palembang.

Sebagaimana pepatah "tak ada gading yang tak retak" saya sadar sepenuhnya dengan segala keterbatasan sumber daya yang dimiliki, penelitian ini masih memiliki kekurangan, namun hal itu tidak akan menghambat kelanjutan proses belajar untuk mendapatkan pengalaman yang berharga.

Oleh karena itu saran, masukan, dan dukungan secara konstruktif akan menjadi sumber yang sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Walaupun demikian, saya berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Palembang, 27 Juli 2023



Nabila Fratwy Mardhiah

UCAPAN TERIMA KASIH

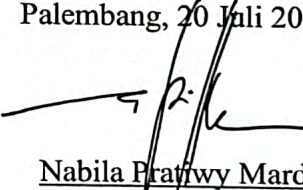
Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. **Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing I, Dosen Pembimbing Akademik dan Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas segala bantuan Ibu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini..
2. **H. Muchsin Saggaf Shihab., M.B.A, Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala bantuan Bapak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan tesis ini.
3. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan dosen penguji. Terima kasih banyak atas bantuan Bapak dalam proses ujian yang dilaksanakan dan telah memberikan arahan, kritik, serta saran yang membangun dalam penyelesaian tesis ini.
4. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, IPU** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. **dr. Reny puspita MARS, M.H,** selaku Direktur RS Hermina Palembang serta rekan-rekan di RS Hermina Palembang. Terima kasih atas dukungan yang telah diberikan dan menyediakan data dalam proses penyusunan tesis ini.
6. **Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya,** terima kasih banyak atas segala waktu, ilmu dan pengetahuan bermanfaat yang telah diberikan selama masa perkuliahan untuk dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.

7. **Bapak Umar Kadir M.Mar.Eng dan Ibu Rodhia Hashim, S.Pd, Msi.**, terima kasih atas semua kasih sayang dan senantiasa memberi dukungan dan do'a dalam penyelesaian pendidikan selama ini.
8. **Irfan Maulana, S.T., Mayesha Vanilla Al-Inshirah dan Muhammad Devandra Al-Fath**, terima kasih untuk suami dan anak-anakku yang selalu memberikan pengertian dan dukungan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan tesis ini. **Nadya Putri M. dan Najla Putri M.**, tempat bertukar pikiran dan meringankan semua beban, terima kasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan.
9. **Seluruh staff Magister Manajemen Universitas Sriwijaya**, yang telah membantu selama masa perkuliahan baik dalam pengurusan dokumen maupun proses belajar-mengajar selama ini.
10. **Untuk rekan sejawat, anak kuliah 2021, dr. Elvi Indahwati dan dr. Aryuningtyas P.**, terima kasih karena terus membantu, menguatkan, dan meyakinkan untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini tepat waktu dan bersama-sama.
11. **Seluruh teman-teman Magister Manajemen Angkatan 51 C**, terima kasih atas kerjasama, semangat dan motivasinya dalam proses belajar-mengajar selama ini.

Semoga *Allah Subhanahu wata'ala* senantiasa melimpahkan berkah dan Rahmat-Nya, membalas budi baik kalian dan memberkahi kita semua. Aamiin.

Palembang, 20 Juli 2023



Nabila Pratiwy Mardhiah

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT HERMINA PALEMBANG

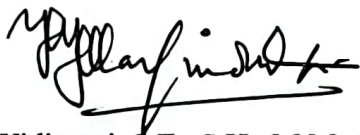
Oleh :

**Nabila Pratiwy Mardhiah, Marlina Widiyanti, Muchsin Saggaff Shihab,
Mohamad Adam**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Hermina Palembang periode Maret 2022 hingga Maret 2023 yang berjumlah 10.670 pasien. Berdasarkan perhitungan sampel, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 122 responden yang merupakan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Hermina Palembang periode Maret 2022 hingga Maret 2023 yang diinfokan melalui telepon, WhatsApp atau kunjungan langsung dengan menyebarkan kuesioner melalui google form dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari analisis linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan RS Hermina Palembang dapat melakukan perbaikan mengenai penghambat yang menyebabkan tidak dapat memberikan pelayanan administrasi lebih cepat terkait kualitas pelayanan. Pada indikator persepsi harga, diharapkan RS Hermina Palembang dapat memperbaiki harga yang ditawarkan. Pihak manajemen perlu melakukan riset untuk penentuan harga dengan mempertimbangkan kompetitor rumah sakit yang ada terutama untuk di wilayah Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pasien

Ketua



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H, Ph.D
NIP. 196703141993032001

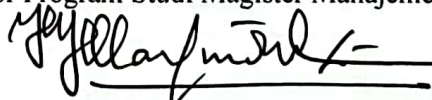
Anggota



H. Muchsin Saggaf 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. 196703141993032001

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTIONS ON PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT UNIT OF THE HERMINA HOSPITAL PALEMBANG

By:

**Nabila Pratiwy Mardhiah, Marlina Widiyanti, Muchsin Saggaff Shihab,
Mohamad Adam**

This research was conducted aiming to determine the effect of service quality and perceived price of services on patient satisfaction in the inpatient room of Hermina Palembang Hospital. The population in this study were inpatients at Hermina Palembang Hospital for the period of March 2022 to March 2023, totaling 10,670 patients. Based on sample calculations, the sample that will be used in this study is 122 respondents who are inpatients at Hermina Palembang Hospital for the period March 2022 to March 2023 who were informed via telephone, WhatsApp or direct visits by distributing questionnaires via Google form using a purposive technique sampling. The results of multiple linear analysis show that service quality and service price perceptions have a positive and significant effect on patient satisfaction. The results of this study are expected that Hermina Palembang Hospital can improve the obstacles that cause it to be unable to provide faster administrative services related to service quality. On the price perception indicator, it is hoped that Hermina Palembang Hospital will be able to change the price offered. The management needs to conduct in-depth research on pricing by considering existing hospital competitors, especially those in the Palembang area.

Keywords: Quality of Service, Perceived Price, Patient Satisfaction

Chairman



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H, Ph.D
NIP. 196703141993032001

Member



H. Muchsin Saggaf 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. 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Tesis menyatakan bahwa abstrak tesis dari mahasiswa:

Nama : Nabila Pratiwy Mardhiah
NIM : 01012682125025
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang
Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Palembang

Telah kami periksa cara penulisan *grammar* maupun susunan *tenses* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua



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

NIP. 196703141993032001

Anggota



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

NIDN. 0417086002

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nabila Pratiwy Mardhiah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 15 November 1990
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat : Jl. Mayor Zurbi Bustan, Jl. Mawar 1 No. 5708,
Palembang
Email : nabilapratywy.024@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : SD Muhammadiyah 06 Palembang (1996-2002)
SMP : SMP Kusuma Bangsa Palembang (2002-2005)
SMA : SMA Kusuma Bangsa Palembang (2005-2008)
Universitas (S1) :

Pendidikan Dokter Umum Universitas Sriwijaya (2008-2011)

Pendidikan Profesi Dokter Universitas Sriwijaya (2011-2013)

Riwayat Pekerjaan :

Dokter Umum Internship RSUD OKU Timur (2014-2015)

Kepala Instalasi RS Hermina Palembang (2015-2017)

Manajer Pelayanan Medis RS Hermina Palembang (2017-2019)

Manajer Pelayanan JKN RS Hermina Palembang (2019-2020)

Wakil Direktur Medis RS Hermina Palembang (2020- Sekarang)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	11
2.1. Landasan Teori	11

2.1.1.	Kepuasan Konsumen	11
2.1.2.	Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.	Persepsi Harga	14
2.2.	Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	15
2.2.2.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	16
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.4.	Kerangka Konseptual Penelitian	29
2.5.	Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Rancangan Penelitian	32
3.2.	Definisi Operasional Variabel	32
3.3.	Jenis Dan Sumber Data	35
3.3.1.	Jenis Data.....	35
3.3.2.	Sumber Data	35
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4.1.	Populasi Penelitian.....	36
3.4.2.	Sampel Penelitian	36
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.6.1.	Uji Validitas.....	38
3.6.2.	Uji Reliabilitas	39
3.7.	Analisis Data Penelitian	39
3.7.1.	Metode Transformasi Data	39
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.7.4.	Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R²).....	43
3.8.	Uji Hipotesis.....	44
3.8.1.	Uji Kesesuaian Model (Uji F).....	44
3.8.2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	76
5.3. Keterbatasan Penelitian	79
5.4. Implikasi Penelitian	79
5.4.1. Implikasi Teoritis.....	79
5.4.2. Implikasi Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Penelitian.....	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pada Variabel Persepsi Harga	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R²)	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Rata-rata Jumlah Pasien Rawat Inap Pada RS Hermina Palembang per hari Periode Tahun 2012 – 2022	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	31
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	61
Gambar 4.2 Normal Probability Plot	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2. Profil Responden Penelitian.....	91
Lampiran 3. Hasil Tanggapan Responden Penelitian.....	92
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	98
Lampiran 5. Hasil Analisis Penelitian.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan dibidang kesehatan dewasa ini selain bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan, juga bertujuan untuk dapat meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya penyakit di masyarakat. Dalam hal ini baik pemerintah maupun pihak swasta yang ikut terlibat dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus terutama pada masyarakat yang mempunyai status ekonomi pada level bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada di seluruh Indonesia, sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara dan merata (Hasanah & Rahmi, 2020).

Rumah sakit yang secara sifatnya adalah institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan juga secara periodik juga mengalami perubahan. Seperti yang kita lihat, rumah sakit yang pada awal perkembangannya adalah sebagai lembaga yang berfungsi sosial, tetapi seiring waktu perkembangannya dengan adanya rumah sakit swasta, pada akhirnya menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu badan industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu juga, pada akhirnya terjadi persaingan antara sesama rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat mempertahankan 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.

Perihal kepuasan pelanggan ini tertuang pula dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan bagi kesehatan dengan karakteristik sendiri yang dipengaruhi oleh pengembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Bahkan dijabarkan secara eksplisit dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 yang menetapkan indikator kepuasan pasien menjadi salah satu dari 13 indikator-indikator Nasional mutu pelayanan di Rumah Sakit.

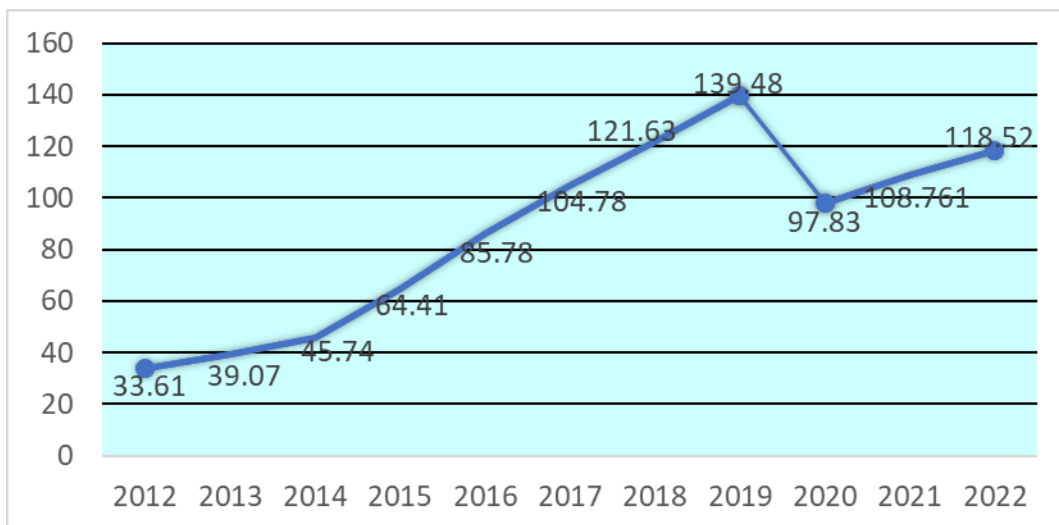
Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus ditingkatkan agar dapat mencapai tujuan dari suatu perusahaan, berpendapat ada lima indikator utama penentu kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan

biaya. Menurut Zeithaml (2013), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau pelayanan, persepsi kualitas produk, pelayanan dan harga, selain itu faktor pribadi seperti keadaan emosional dan faktor faktor situasional seperti pendapat anggota keluarga juga akan mempengaruhi kepuasan.

Selain kualitas pelayanan, persepsi harga juga merupakan faktor penentu nilai suatu pelayanan bagi konsumen dimana harga merupakan nilai yang harus dibayar konsumen untuk memperoleh pelayanan tersebut. Persepsi harga merupakan tanggapan terhadap sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler & Armstrong, 2015). Semakin ekonomis harga yang ditawarkan, maka konsumen akan puas dan akan membeli produk/ jasa dan begitu pula sebaliknya. Untuk itulah faktor harga menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap barang/jasa.

Rumah Sakit Hermina Palembang merupakan rumah sakit tipe C yang terletak di Jalan Basuki Rahmat Palembang No. 689. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 2011 dan saat ini sudah memiliki 235 tempat tidur. Sebagai salah satu rumah sakit umum di Kota Palembang, RS Hermina Palembang memiliki berbagai pelayanan seperti pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan ruang operasi dan kamar bersalin, pelayanan rawat intensif, pelayanan thalassemia, kemoterapi dan hemodialisa. Untuk pelayanan rawat inap sendiri terdiri atas ruang rawat inap umum, ruang rawat inap ibu, ruang rawat inap isolasi dan ruang rawat inap eksekutif (Internal RS Hermina Palembang, 2023).

Berdasarkan data pelayanan medik RS Hermina Palembang didapatkan bahwa jumlah pasien rawat inap RS Hermina Palembang mulai mengalami penurunan pada tahun 2020. Dimana jumlah pasien rawat inap rata-rata perhari ditahun 2020 hanya mencapai 97.83 pasien per hari, yaitu menurun sebanyak 29.86% dibanding tahun 2019 yang mencapai 139.48 pasien per hari. Pada tahun 2021 jumlah pasien rawat inap mengalami peningkatan dibanding tahun 2020 dimana pada tahun 2021 jumlah pasien rawat inap rata-rata per hari mencapai 108.761 pasien per hari. Hingga tahun 2022 jumlah pasien rawat inap RS Hermina Palembang masih juga belum melampaui capaian di tahun 2019, dimana jumlah pasien rawat inap rata-rata per hari di tahun 2022 hanya sebanyak 118.52 pasien per hari. Hal tersebut tersaji dalam Gambar 1.1 di bawah ini.



Sumber: Data Internal RS Hermina Palembang, 2023

Gambar 1.1 Grafik Rata-rata Jumlah Pasien Rawat Inap Pada RS Hermina Palembang per hari Periode Tahun 2012 – 2022

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penurunan jumlah pasien, salah satunya adalah menurunnya kepuasan pasien yang dirawat di RS Hermina Palembang. Pasien yang tidak puas maka cenderung tidak lagi memilih

RS Hermina Palembang sebagai tempat perawatannya bahkan dapat menyampaikan rasa ketidakpuasannya kepada kolega hingga masyarakat umum melalui media sosial yang menjadi citra buruk bagi RS Hermina Palembang. Penurunan kepuasan pasien ini terlihat pada *rating* yang tersaji di *Google Review* RS Hermina Palembang dimana terjadi penurunan rating untuk RS Hermina Palembang dari 4,6 pada akhir tahun 2019 menjadi 4,3 pada awal tahun 2023. Dimana penurunan rating ini menandakan meningkatnya jumlah pasien yang merasa tidak puas terhadap RS Hermina Palembang dengan memberikan ulasan bintang 1 dan 2.

Selain itu berdasarkan data dari bagian *customer service* mengenai keluhan pelanggan yang didapatkan dari kanal kritik saran dan *website* didapatkan adanya peningkatan jumlah keluhan pasien rawat inap pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun 2021, dimana pada tahun 2022 terdapat 58 keluhan atau meningkat 22% dibandingkan tahun 2021 yang berjumlah 45 keluhan mengenai ketidakpuasan pasien di ruang rawat inap RS Hermina Palembang

Beberapa ulasan pasien rawat inap pada laman *Google Review* RS Hermina Palembang, kanal kritik dan saran maupun *website* menyatakan rasa tidak puas terhadap perawatan yang didapatkan di ruang rawat inap RS Hermina Palembang. Seperti beberapa ulasan berikut ini yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan respon petugas, keramahan, sikap empati yang diberikan oleh petugas dan kepastian mengenai pelayanan, sebagai berikut:

“Perawatnya yang di lantai 3 kelas dua tolong di ajarkan lagi service exelent, sy pasien kelas 2 merasakan pelayanan para perawat disini sangat kurang memuaskan, kalau di panggil lama, dpjp visite jam 12:30 dan boleh pulang

sampai jam 18:00 belum ada kepastian dari perawatnya. Sekelas hermina tolong dong yg karyawan begini mohon di ajari lagi.” Titin Octa Sari pada laman Google Review RS Hermina Palembang Desember 2022.

“Untuk kebersihan dan fasilitasnya oke tapi sangat disayangkan untuk suster2nya rata-rata "males" dan sangat sungkan membantu. Suster disini seperti bukan perawat, beda jauh dibanding rumah sakit lainnya. Buruk sekali pelayanannya!”

– Susan Adeline pada laman Google Review RS Hermina Palembang April 2022

“Suster disini Kurang Ramah Dan Jutek. AC nya terlalu full 17, untuk kita yg lgi ga sehat dan lgi demam bkan sembuh bdn makin Meriang dan beku. Minta selimut dan bantal saja suster tidak peduli. Apa lgi minta kecilin remote ac nyaa. Saya kecewa. Biasa dlu s'lalu no 1 tuk di palembang. Knp skrg jdi spti ini pelayanan nyaa“- Rini Nopriani pada laman Google Review RS Hermina Palembang November 2022.

“Fasilitas gedung makin oke, tapi kualitas kinerja karyawannya malah merosot jauh. sementara ini saya kurangi satu bintang dulu. Semoga nanti bisa lebih baik lagi agar ramah pasien.” – G.N Habibah pada laman Google Review RS Hermina Palembang Maret 2022.

Beberapa ulasan juga menyatakan ketidakpuasan terhadap harga yang dibayarkan oleh pasien dibandingkan dengan harapan yang diinginkan pasien, seperti pada beberapa ulasan pasien berikut ini:

“Untuk biaya yang mahal dengan pelayanan yang jauh dibanding RS sebelah. Tidak direkomendasikan untuk rawat inap disini” – Umar Kadir pada laman Google Review Februari 2022.

“di Hermina kartu asuransi saya hanya bisa di kelas 2 padahal di RS lain bisa sampai VIP. Sepertinya tarif kamar Hermina terlalu mahal dibandingkan RS lain apakah harga kamarnya naik lagi disini walaupun Gedung Baru tapi rasanya berbeda jika dikamar sendirian dibanding bertiga dengan pasien lain” – Shinta Adinda pada Kanal Kritik dan Saran, Januari 2022.

“Rumah Sakit yang mahal” – Ellanwati pada Kanal Kritik dan Saran, Januari 2022.

“Proses administrasi ribet dan sangat bertele-tele sedikit2 mau konfirmasi, obat konfirmasi, semuanya konfirmasi. Limit kamar saya adalah 1.350.000, saya diinformasikan mendapatkan harga spesial dengan ditagihkan dikamar kls 1 seharga 800,000 tetapi penempatan nya tetap dikamar yang seharga 1,439,000. menurut saya itu bukan harga spesial, saya kurang puas, karena dari 800,000 sampai ke 1,350,000 itu kan lumayan selisihnya. kenapa saya tidak ditempatkan saja dikamar yang seharga 1,600,000 tetapi penagihan nya tetap ditagihkan sesuai limit saya yaitu 1.350.000”- Jhonny Pasela pada Website RS Hermina Palembang, Desember 2022

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, didapat rumusan masalah penelitian yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Palembang. Hal ini ditunjukkan dari temuan-temuan mengenai adanya perbedaan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dari Ifeoma (2023); Ajaleen (2023);

Mrabet & Benachenhou (2022); Sholichah (2022); Dam & Cuong (2021); Tran & Le (2020); Afthanorhan & Mohamad (2019) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Maimunah (2019) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari Alvino (2020); Kalam & Roostika (2019); Tresiya (2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi harga. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mrabet & Benachenhou (2022); Sholichah (2022); Tran & Le (2020); Alzoubia (2020) menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian oleh Sari (2019); Novrianda (2018); menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dari Kalam & Roostika (2019); Sofyan (2019); Herlina (2018) menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris mengenai sebagai variabel independen kualitas pelayanan dan persepsi harga. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Hermina Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Palembang?
- 2) Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit 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 terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Hermina Palembang.
- 2) Untuk mencari bukti empiris dengan cara menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit 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 dan harga terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi peneliti selanjutnya dan pihak berkepentingan dalam pengembangan ilmu kedepannya.

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).
- 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.
- Al Ajaleen, Y. S., & Saadon M. S. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Jordanian Telecommunications Companies. *Social Science Journal*.
- Ali, B. J., & Gardi, B. (2021). 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).
- 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.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, Vol. 3 (3)(E-ISSN: 2774-3020).
- 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.
- Coutinho, E.D., Vieira, P.R.d.C., Mattoso, C.L.d.Q., Troccoli, I.R. and Renni, M.J.P. (2019), "Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute", International Journal of Pharmaceutical and Healthcare

Marketing, Vol. 13 No. 4, pp. 447-468. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2018-0036>

- 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.
- Hasanah, & Rahmi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa Di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- 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*.
- Herlina. (2018). Analisis Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Teknologi*, Vol. 13.
- 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.
- 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., & Armstrong, G. (2015). *Marketing an Intoducing Prentice Hall* (12th ed.). Pearson Education, Inc.

- 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.
- 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).
- 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).
- Muchtar, F., Maryadi, & Idris, M. (2022). Pengaruh Fasilitas Rawat Inap dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia, Vol. 3* (6), 1012 – 1024.
- Mudie, P., & Cottam, A. (1993). *The Management and Marketing of Service*. Butterworth Heinemann Ltd.
- 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).
- Novrianda, H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Performance, Vol. 25*, 28–35.
- Oniansyah, Ananda, N. A., & Rizqi, R. M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 2* (2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & L. Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Imp;ication for Future Research. *Journal Of Marketing, Vol. 49*, 41–50.
- Pramana, H. A. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Warung Spesial Sambel UMS Solo). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- 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.

Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.

Sari, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Kasus Konsumen Bedak Marcks Pada Indomaret di Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.

Seth, J.N. (1991), “Competitive advantage through customer satisfaction”, *BMA Review*, Vol. 9 No. 2, pp. 13-25.

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.

Siregar, N., Elfikri, M., & Daulay, R. P. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat). *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, Vol. 3 (1).

Sofyan, C., Sepang, J. L., & Loindong, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht’s Up Café Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 7 (3)(ISSN 2303-1174), 4230–4240.

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*.

Sumaedi, S., Yarmen, M. and Bakti, I.G.M.Y. (2016), “Healthcare service quality model: a multi-level approach with empirical evidence from a developing country”, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 65 No. 8, pp. 1007-1024.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

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., & 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).

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).

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.