

PENGARUH DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT JAKARTA YANG MASUK KE POLI RAWAT JALAN

Joshua Borneoputra Widjaja¹, Pratiwi Utami², Novika Mega Wulanningrum³

joshua_putra@yahoo.com¹, pratiwi.utami93@gmail.com², drnovika@gmail.com³

Universitas Pelita Harapan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Jakarta Yang Masuk Ke Poli Rawat Jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan dari Januari 2023 sampai Desember 2023. Penentuan sampel menggunakan teknik non-random convenience sampling. Jumlah sampel memenuhi kriteria inklusi yang berjumlah 367 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa service quality dimensi tangible (produk fisik), realibility (kehandalan/keakuratan pelayanan), responsiveness (Daya Tanggap), assurance (jaminan), dan emphyaty (empati) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Diketahui sebesar 74.8% variabel satisfaction dapat dipengaruhi oleh tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan emphyaty. Sedangkan sisanya 15.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Kata Kunci: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphyaty

1. PENDAHULUAN

Pada era saat ini, sektor pelayanan kesehatan dihadapkan pada sejumlah tantangan yang berasal dari kebutuhan individu yang semakin produktif. Masyarakat modern memerlukan dukungan kesehatan yang efektif agar dapat mengimbangi tingkat aktivitas yang tinggi dalam kehidupan mereka. Dengan kemudahan akses informasi yang semakin meluas, masyarakat kini lebih teliti dalam mencari layanan kesehatan yang tepat untuk kebutuhan mereka. Pelayanan kesehatan yang dicari dan diharapkan oleh masyarakat adalah yang berkualitas terbaik. Kualitas ini menjadi penentu utama dalam kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Akibatnya, tuntutan terhadap rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan lainnya semakin meningkat. Menurut Shrestha (2021) keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kualitas layanan yang diciptakan perusahaan yang mengarah pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, perusahaan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan kualitas terbaik akan mampu memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat, serta tetap menjadi pilihan utama dalam industri pelayanan kesehatan.

Secara prinsip, kepuasan pasien adalah hasil yang sangat bervariasi, karena terkait erat dengan harapan dan persepsi individu masing-masing. Tingkat kepuasan dapat dianggap terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien. Evaluasi kepuasan pasien seringkali dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas layanan kesehatan lainnya. Peningkatan dalam aspek-aspek seperti kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi dapat menghasilkan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan, yang pada gilirannya berkontribusi pada hasil yang baik bagi pasien (Aulia et al., 2019). Menurut Novira et al., (2020) persepsi pasien tentang kualitas layanan kesehatan dapat memengaruhi permintaan akan layanan kesehatan tersebut serta perasaan untuk lebih puas atas layanan yang diterima. Penilaian dari pasien menawarkan peluang untuk membuat sistem kesehatan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Oleh karena itu kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian layanan kesehatan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dibuktikan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, salah satunya penelitian dari Hakim et al., (2019) menunjukkan bahwa berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Soebandi Jember, didapatkan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan. Selain itu, penelitian Ali et al., (2020) menemukan bahwa empat dimensi kualitas layanan (empati, daya tanggap, jaminan dan bukti nyata) mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Hasil sama juga ditunjukkan oleh (Slack dan Singh 2020; Tabash et al., 2019; Fida et al., 2020) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Studi-studi penelitian terdahulu di berbagai rumah sakit menegaskan bahwa kualitas layanan secara langsung memengaruhi kepuasan pasien. Dalam menghadapi persaingan global, rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pasien, yang dapat membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Pendekatan yang lazim digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah pendekatan Servqual, yang menilai lima dimensi kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Sesrianty et al., (2019) dimensi wujud (tangible) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari perawat. Dimensi keandalan(reliability) adalah kemampuan dari perawat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (responsiveness) merupakan kemauan dari perawat dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (assurance) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (empathy) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien.

Dari uraian yang telah dijelaskan dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari dimensi servqual tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas bagi praktisi, akademisi, perusahaan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam memahami kepuasan pasien. Oleh karena itu topik dan judul dalam penelitian ini yaitu "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Jakarta Yang Masuk Ke Poli Rawat Jalan".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory atau kausal yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana satu variabel mempengaruhi atau bertanggung jawab terhadap perubahan variabel lainnya (Cooper & Schindler, 2017). Penelitian ini mendeskripsikan mengenai pengaruh dimensi service quality tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel independen (Variabel Bebas) adalah service quality, yang akan dibagi 5 sub-variabel yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, sedangkan variabel

dependen (Variabel Tidak Bebas) adalah Kepuasan Pasien. Dari keenam variabel di atas, maka yang akan dianalisis adalah dari kelima aspek dalam variabel Independen, variabel mana yang paling penting dalam kepuasan pasien. jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian deskriptif korelasional. Studi yang akan digunakan adalah korelasional. Tipe ini merupakan

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan dari Januari 2023 sampai Desember 2023. Penentuan sampel menggunakan teknik non-random convenience sampling. Sampel adalah pasien yang datang ke poli rawat jalan. Informed Consent dan ketersediaannya untuk ikut serta dalam penelitian akan diberikan kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi yang berjumlah 367 responden. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini merupakan data primer dan dari feedback form yang pasien isi setelah pasien selesai mendapat pelayanan dari poli rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan model pengukuran menggunakan program Smart PLS versi 3.2.9 untuk mengukur intensitas setiap variabel penelitian dan model struktural untuk menganalisis data dan hipotesis penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian instrumen penelitian

Pengujian persyaratan analisis data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kalkulasi algoritma PLS yang ditunjukkan nilai faktor loading atau outer loading untuk mengetahui convergent validity, cross loading untuk mengetahui discriminant validity, composite reliability, cronbach alpha dan nilai AVE (Average Variance Extracted) untuk mengetahui reliabilitas.

Tabel 1.

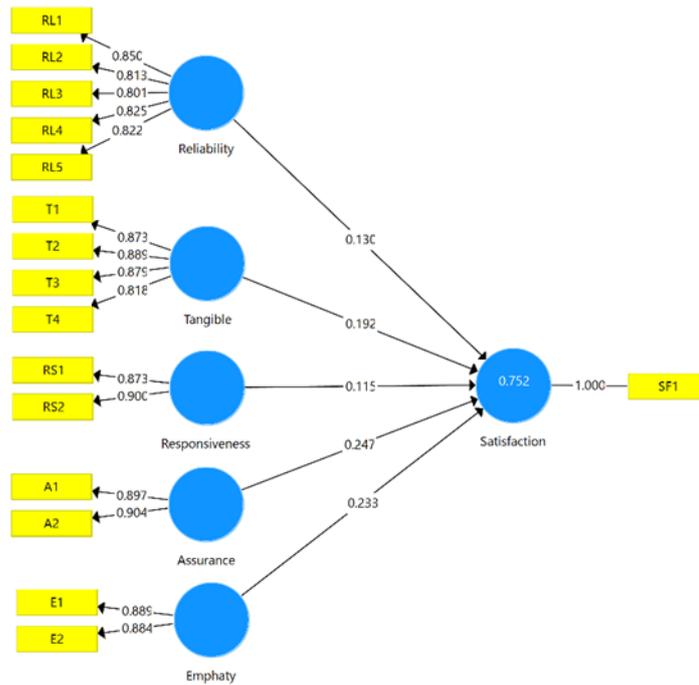
Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai Loading Factor	Syarat	Keterangan
<i>Tangibility</i>	T1	0.873	> 0.7	Valid
	T2	0.889	> 0.7	Valid
	T3	0.879	> 0.7	Valid
	T4	0.818	> 0.7	Valid
<i>Reliability</i>	RL1	0.850	> 0.7	Valid
	RL2	0.813	> 0.7	Valid
	RL3	0.801	> 0.7	Valid
	RL4	0.825	> 0.7	Valid
	RL5	0.822	> 0.7	Valid
<i>Responsiveness</i>	RS1	0.873	> 0.7	Valid
	RS2	0.900	> 0.7	Valid
<i>Assurance</i>	A1	0.897	> 0.7	Valid
	A2	0.904	> 0.7	Valid
<i>Emphaty</i>	E1	0.889	> 0.7	Valid
	E2	0.884	> 0.7	Valid
<i>Satisfaction</i>	L1	1.000	> 0.7	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Diketahui bahwa seluruh nilai loading factor dari masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel berada di atas 0.7. Hal ini membuktikan bahwa seluruh indikator yang dipergunakan untuk mengukur variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan satisfaction adalah valid atau telah memenuhi convergent validity. Oleh karena itu keputusan dari peneliti yaitu memasukan seluruh butir indikator masing-masing variabel.

Keseluruhan loading factor digambarkan oleh Gambar 2 berikut ini.



Gambar 1.
Outer Model

Tabel 2. Hasil AVE (Average Variance Extraction) dari Model Penelitian

Variabel	AVE Value
Tangibility	0.748
Reliability	0.676
Responsiveness	0.786
Assurance	0.811
Emphaty	0.786
Satisfaction	1.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Hasil pengujian discriminant validity yang dilakukan dengan melihat nilai AVE dapat dijelaskan bahwa pada variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan satisfaction yang dilihat pada Tabel 2 menunjukkan nilai AVE Value dari model penelitian untuk seluruh variabel telah bernilai di atas 0.5 sehingga nilai AVE untuk pengujian discriminant validity sudah memenuhi untuk pengujian selanjutnya. Dengan demikian, uji discriminant validity telah terpenuhi begitupun dengan uji convergent validity.

Tabel 3. Hasil Composite Reliability dari Model Penelitian

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Tangibility	0.922	0.888
Reliability	0.913	0.880
Responsiveness	0.880	0.729
Assurance	0.895	0.766
Emphaty	0.880	0.727
Satisfaction	1.000	1.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Nilai composite reliability dari model penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel telah memiliki nilai composite reliability di atas 0.7. Kemudian nilai

cronbach's alpha dari model penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0.6 Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model penelitian telah memenuhi nilai dari composite reliability dan cronbach's alpha.

Pengujian Struktural Model

Uji Koefisien Determinasi/R Square (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi (R²) mendekati nilai 1. Nilai R-Square (R²) menjelaskan seberapa besar variabel independen yang dihipotesiskan dalam persamaan mampu menerangkan variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji

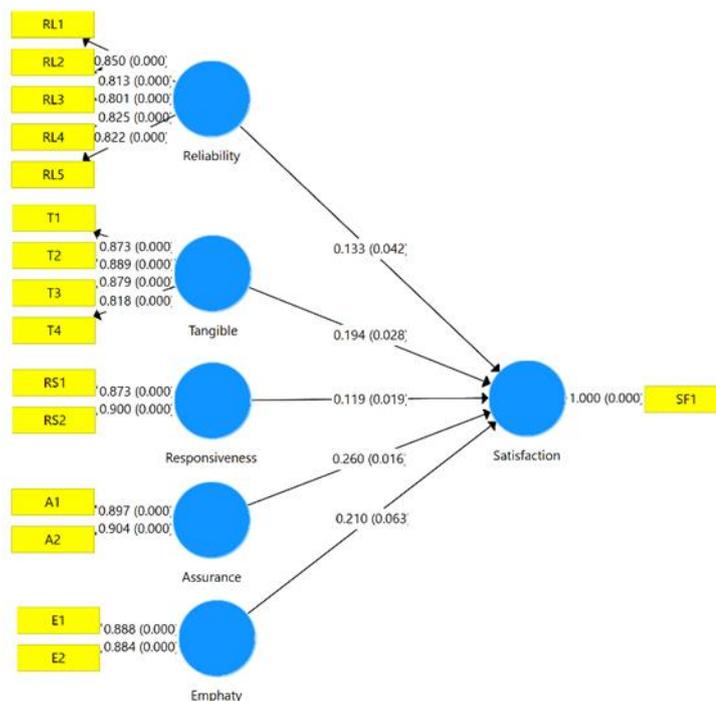
Koefisien Determinasi	
Variabel	Nilai R-Square Adjusted
Satisfaction	0.748

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Diketahui nilai R-Square Adjusted pada variabel satisfaction adalah sebesar 0.748 hal ini menunjukkan bahwa 74.8% variabel satisfaction dapat dipengaruhi oleh tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty. Sedangkan sisanya 15.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai path coefficient, t-statistik, dan p-values. Rules of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik > 1,96 atau nilai p-value < 0,05 (5%) yang dapat menyimpulkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil model penelitian digambarkan seperti Gambar 3 dan hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 5.



Gambar 2. Path Diagram Penelitian

Hubungan antar variabel dapat dinilai melalui kolom path coefficient, sedangkan untuk tingkat signifikansi dapat dinilai melalui kolom T-statistik atau P-value, sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Path Coefficient, t-Statistics, dan P-Values

	Original Sample	T Statistics	P-Values	Kesimpulan
Tangibility -> Satisfaction	0.192	2.067	0.039	H1 Diterima
Reliability -> Satisfaction	0.130	2.006	0.045	H2 Diterima
Responsiveness -> Satisfaction	0.115	2.121	0.034	H3 Diterima
Assurance -> Satisfaction	0.247	2.209	0.028	H4 Diterima
Emphaty -> Satisfaction	0.233	2.070	0.039	H5 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 3.2.9 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua hipotesis penelitian dapat diterima, hal ini karena hal ini dikarenakan memperoleh nilai sig. lebih kecil dari 0.05.

Diskusi

Pengaruh Dimensi Tangible (Produk Fisik) Kualitas Pelayanan Poliklinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa tangible (produk fisik) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 mendapatkan nilai P-Value sebesar $0.039 < 0.05$ dan nilai t-statistik sebesar $2.067 > 1.96$ maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima yang berarti bahwa tangibility berpengaruh terhadap satisfaction. Hasil ini menunjukkan bahwa Produk fisik seperti peralatan medis yang modern, fasilitas yang bersih dan nyaman, serta suasana yang ramah dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Natassia (2019) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil serupa ditunjukkan oleh Asnidar et al., (2020) yang menemukan bahwa secara parsial tangible mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.

Pengaruh Dimensi Realibility (Kehandalan/Keakuratan Pelayanan) Kualitas Pelayanan Poliklinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa realibility (kehandalan/keakuratan pelayanan) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 mendapatkan nilai P-Value sebesar $0.045 < 0.05$ dan nilai t-statistik sebesar $2.006 > 1.96$ maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima yang berarti bahwa reliability berpengaruh terhadap satisfaction. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat reliability yang diberikan kepada pasien di Rumah Sakit maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Menurut Marzuq dan Andriani (2022) ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman perawatan mereka. Kehandalan juga mencakup aspek seperti waktu tunggu yang minimal, koordinasi yang baik antar tim medis, dan pengelolaan informasi pasien yang tepat. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Utami dan Natassia (2019); Marzuq dan Andriani (2022) menemukan bahwa reliability secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) Kualitas Pelayanan Poliklinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa responsiveness (Daya Tanggap) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 mendapatkan nilai P-Value sebesar $0.034 < 0.05$ dan nilai t-statistik sebesar $2.121 > 1.96$ maka H_03 ditolak dan H_a3 diterima yang berarti bahwa responsiveness berpengaruh terhadap satisfaction. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik respon yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jakarta di Poli Rawat Jalan. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Asnidar et al., (2020) yang menyatakan bahwa ketanggapan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil yang sama ditunjukkan oleh Al-Rajab dan Andilah (2023) yang menemukan bahwa terdapat hubungan daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan.

Pengaruh Dimensi Assurance (Jaminan) Kualitas Pelayanan Poliklinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa assurance (jaminan) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 mendapatkan nilai P-Value sebesar $0.028 < 0.05$ dan nilai t-statistik sebesar $2.209 > 1.96$ maka H_04 ditolak dan H_a4 diterima yang berarti bahwa assurance berpengaruh terhadap satisfaction. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin kuat assurance atau jaminan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jakarta, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Dalam hal ini dengan adanya jaminan Kesehatan yang baik, pasien memiliki akses lebih mudah dan terjamin terhadap layanan kesehatan yang mereka perlukan. Sehingga pasien akan merasa lebih aman dan terlindungi, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap perawatan medis yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Marzuq dan Andriani (2022); Baan et al., (2020) yang menemukan bahwa terdapat hubungan assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Dimensi Emphaty (Empati) Kualitas Pelayanan Poliklinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa emphaty (empati) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 mendapatkan nilai P-Value sebesar $0.039 < 0.05$ dan nilai t-statistik sebesar $2.070 > 1.96$ maka H_05 ditolak dan H_a5 diterima yang berarti bahwa emphaty berpengaruh terhadap satisfaction. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besarnya tingkat empati yang diberikan oleh tenaga medis di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Jakarta, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks ini, empati dari tenaga medis bisa mencakup pemahaman dan perhatian terhadap kondisi serta kebutuhan pasien, serta kemampuan untuk merespons dengan sensitif terhadap perasaan dan kebutuhan mereka. Ketika pasien merasa didengar, dipahami, dan diperlakukan dengan empati, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baan

et al., (2020); Salfia et al., (2021) menemukan bahwa terdapat hubungan empathy (empati) terhadap kepuasan pasien.

4. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa tangible (produk fisik) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Kemudian reliability (kehandalan/keakuratan pelayanan) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Selanjutnya ditemukan bahwa responsiveness (Daya Tanggap) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Variabel assurance (jaminan) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Pada variabel empathy (empati) kualitas pelayanan poliklinik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jakarta yang masuk ke Poli Rawat Jalan. Diketahui sebesar 74.8% variabel satisfaction dapat dipengaruhi oleh tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan sisanya 15.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. S., Toycan, M., & Anwar, K. (2017). The cost readiness of implementing e-learning. *Custos E Agronegocio on Line*, 13(2), 156-175.
- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G.(2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Al-Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86.
- Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, 5.
- Asnidar, Akbar, & Nurjaya. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Lamadukelleng Kabupaten Wajo. *Movere Journal*, 2(2), 20-31.
- Aulia, D., Rahmiati, R. dan Tabrani, G. (2019) „Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis“, *Jurnal Ecogen*, 2(1), p. 11. doi:10.24036/jmpe.v2i1.6093.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, N., & Ayu, M. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45-52.
- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient preference and adherence*, 1923-1934.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr.

- Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13.
- Hameed, A. A., & Anwar, K. (2018). Analyzing the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A Study of Selected Private Banks in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(4), 39.
- Jenneboer, L., Herrando, C., & Constantinides, E. (2022). The impact of chatbots on customer loyalty: A systematic literature review. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 17(1), 212-229.
- Johnston, R. (1997). Identifying the critical determinants of service quality in retail banking: Importance and effects. *The International Journal of Bank Marketing*, 15(4), 111- 119.
- Kandeepan, V., Vivek, R., & Seevaratnam, T. (2019). Impact of Organizational Citizenship Behaviour on Service Quality in Banking Sector, Vavuniya District. *Management*, 7(2), 1-13.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672-677.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288-302.
- Ramadhani, S. V., & Hendriyani, C. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Jks realty bandung. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Razali, S. C. U. (2020). The effects of service quality on patient's satisfaction in pusat kesihatan masyarakat (PUSKESMAS). *International Journal of Humanities Technology and Civilization*, 9-22.
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 221-230.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71-80.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297-318.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421-429.
- Tabash, M. I., Al-Marzouki, M., Salim, M., & Akhtar, A. (2019). Service quality dimensions of E-retailing of Islamic banks and its impact on customer satisfaction: An empirical investigation of Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(3), 225-234.
- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 250-259.
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The impact of service quality on students' satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 169-181.
- Utami, H. Y., & Natassia, R. (2019). Pengaruh assurance, tangible dan reliability untuk meningkatkan kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(1), 22-26.

Yeong, S. N., Knox, D., & Prabhakar, G. (2022). Customer satisfaction and loyalty in Malaysian resort hotels: the role of empathy, reliability and tangible dimensions of service quality. *International Journal of Services and Operations Management*, 41(4), 444-462.