

PENGARUH SIKAP TENAGA KESEHATAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Novia Ika Wulandari
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Nusantara
noviaika68@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze Patient Satisfaction at Semarang Essential Clinic. This study uses variables of Health Worker Attitude, Facilities, Prices to analyze the effect of Patient Satisfaction. The population in this study was patients who sought treatment at Semarang Essential Clinic. Data collection was carried out by Purposive Sampling, Accidental Sampling methods and the number of samples was 97 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis used is validity test and reliability test, classical assumption test, hypothesis test and multiple linear regression. Data processing tools using SPSS 26.0 for Windows. The results showed that the attitude of health workers (X1) had no effect and was not significant on patient satisfaction (Y) with a calculated value of $0.882 < \text{table } 1.66123$ with a significance level of 0.413 , Facilities (X2) had a positive and significant effect on patient satisfaction (Y) with a calculated value of $3.465 > \text{table } 1.66123$ with a significance level of 0.001 , and Price (X3) had a positive and significant effect on patient satisfaction (Y) with a calculated value of $4.903 > \text{table } 1.66123$ with a significance level of 0.000 .

Keywords : *Health Worker Attitude, Facilities, Price, Patient Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya pelayanan, situasi ini sangat berpengaruh dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal pelayanan kesehatan (Pohan, 2003). Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat, hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik kesehatan di kota maupun di daerah. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014).

Sebagai pelayanan kesehatan klinik selalu dihadapkan dengan masalah , bagaimanakah pelayanan yang diberikan? apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak?. Oleh karena itu, pihak klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Azwar (2010:46) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maka penyedia pelayanan kesehatan mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pasien tersebut dalam berbagai strategi.

Pihak klinik perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Klinik perlu

mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif, dan efisien. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting antara lain meliputi, sikap tenaga kesehatan, fasilitas serta harga.

Menyediakan sumber daya manusia yang terampil dan profesional merupakan aset penting dalam pelayanan kesehatan yang harus di pertahankan. Mutu pelayanan kesehatan hanya akan dapat meningkat jika karyawan mempunyai komitmen dan terlatih dalam pekerjaannya. Kedudukan tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat merupakan hal yang vital, karena menjadi penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Begitu pentingnya dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, maka penting bagi tenaga kesehatan untuk menunjukkan sikap yang baik dalam melakukan setiap pelayanan kepada pasien.

Azwar (2005) menyatakan, bahwa komponen-komponen sikap pada dasarnya terdiri dari tiga hal, yaitu: kognitif (pengetahuan), afektif (emosi), dan psikomotor (perilaku). Jika ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan, maka akan membentuk sikap yang utuh (total attitude). Dalam penentuan sikap yang utuh ini, pengetahuan, pikiran, keyakinan dan emosi memegang peranan penting. Pengetahuan akan membawa seorang tenaga kesehatan untuk berpikir dan berusaha supaya dirinya mampu memberikan pelayanan dengan baik, dalam berpikir ini komponen emosi dan keyakinan ikut bekerja sehingga memberikan pelayanan yang baik, dan mampu merealisasikan kondisi tersebut, misalnya siap setiap saat ketika diperlukan, cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, dan turut melaksanakan apa yang pasien sedang alami.

Selain sikap tenaga kesehatan, hal yang tidak kalah penting dalam pelayanan yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Zakiah Dradjat (2012), mengatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Keberadaan fasilitas seperti kotak saran dan keluhan akan membantu klinik dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan. Peningkatan sarana dan prasarana klinik juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan sarana dan prasarana diharapkan klinik mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam meningkatkan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan kepada pasien, klinik juga perlu mempertimbangkan mengenai harga pelayanannya. Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk/ jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler & Armstrong. 2008). Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata pasien, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat pasien pindah ke tempat lain.

Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa klinik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, harga yang sesuai, dan efisien. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap pelayanan yang akan diterima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh klinik maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

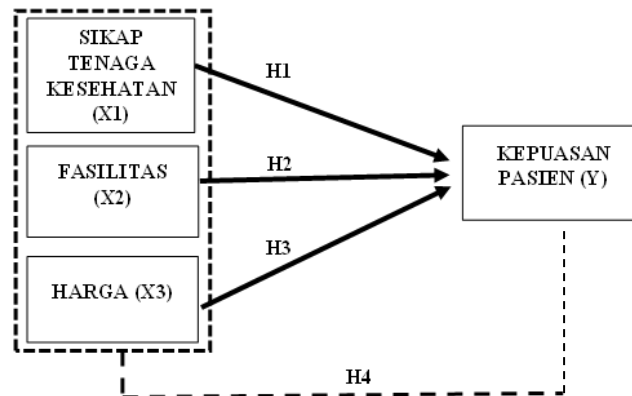
Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Esensia 2020-2022

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Jalan
2020	1967
2021	1865
2022	1732

Sumber : *Rekam Medis Klinik Esensia Semarang*

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien klinik esensia dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan.. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang menyebabkan Kepuasan Pasien menurun. Dari uraian di atas sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien pada Klinik Esensia

Semarang. Alur pemikiran dalam penjelasan penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan, sikap adalah semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Sikap Tenaga Kesehatan merupakan salah satu tolak ukur dalam menentukan kepuasan pasien, karena melalui sikap tenaga kesehatan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa (klinik). Semakin baik sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, maka semakin puas pula pasien dalam menilai pelayanan.

H1 : Sikap Tenaga Kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Fasilitas adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan (umumnya) merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri.

H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Harga yang terlalu tinggi bisa berpotensi mengurangi kepuasan pasien, sementara harga yang wajar dan relatif untuk layanan yang diberikan bisa meningkatkan kepuasan pada pasien.

H3 : Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan kombinasi metode accidental sampling dan purposive sampling. Objek dalam penelitian ini adalah Klinik Esensia Semarang. Klinik Esensia merupakan salah satu pusat kesehatan mendasar yang terletak di Kota Semarang, tepatnya di jalan Woltermonginsidi No.40, Pedurungan Tengah, Pedurungan, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Klinik Esensia menyediakan rawat jalan dan rawat inap. Rawat jalan pada Klinik Esensia terdapat berbagai macam pelayanan yang cukup memadai terdiri dari poli poli umum, poli gigi, poli interna, poli jiwa, poli bedah, poli THT, poli obgyn (kandungan), poli Anak, poli kulit, dan farmasi, laboratorium, rontgen. Klinik Esensia juga dilengkapi fasilitas ruangan yaitu ruang tindakan/ Emergency (IGD), ruang laktasi, ruang sampling, ruang gizi. Uji Regresi Linier Berganda diawali dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Analisis deskriptif merupakan analisis yang terdiri dari perhitungan mean, median, standar deviasi, maksimum, dan minimum dari masing-masing data sampel.

3. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menurut Ghozali (2018), uji parsial atau disebut uji t merupakan uji signifikansi parameter individual untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual

terhadap variabel dependennya. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	11.821	2.847		
Sikap Tenaga Kesehatan	.251	.062	.080	.822	.413
Fasilitas	.276	.080	.336	3.465	.001
Harga	.490	.100	.088	4.903	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perhitungan statistik pada tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis masing-masing bahwa nilai t_{hitung} 0,882 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,413 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel Sikap Tenaga Kesehatan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Nilai t_{hitung} 3,465 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Nilai t_{hitung} 4,903 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,66123 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 3 Hasil Uji f (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.246	3	12.415	4.535	.000 ^b
	Residual	254.589	93	2.738		
	Total	291.835	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Sikap Tenaga Kesehatan

Nilai F hitung sebesar 4,535 dengan signifikansi pada tingkat 0,000. Hal ini dapat dijelaskan dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$) dan F hitung 4,535 > F tabel 2,70 dapat diartikan bahwa Sikap Tenaga Kesehatan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Uji koefisien determinasi atau disebut uji R Square digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin besar R^2 maka semakin kuat pengaruh dari variabel bebas terhadap terikat.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	.128	.690	1.655

a. Predictors: (Constant), Harga, Fasilitas, Sikap Tenaga Kesehatan

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,690. Hal ini berarti 69% variabel Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel dependen yaitu Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga. Sedangkan 31% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak ada pada penelitian ini.

Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa apabila nilai Sikap Tenaga Kesehatan turun maka nilai Kepuasan Pasien tidak mengalami penurunan. Yang artinya sikap tenaga kesehatan di Klinik Esensia Semarang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan medis dan fasilitas yang disediakan. Selain itu, konteks budaya dan sosial juga dapat berperan dalam persepsi pasien terhadap kepuasan mereka, yang mungkin tidak sepenuhnya tercermin dalam sikap tenaga kesehatan saja. Untuk meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya tidak hanya difokuskan pada aspek sikap tenaga kesehatan, tetapi juga mempertimbangkan dimensi lain yang mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar.

Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa semakin tinggi atau semakin baik dan modern Fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat Kepuasan Pasien. Yang artinya semakin memadai dan baik fasilitas yang diberikan oleh Klinik Esensia Semarang maka akan berdampak baik pula dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Klinik Esensia Semarang selalu mengontrol dan memperbarui fasilitas yang diberikan kepada pasien dan pelanggan seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, penerangan dalam gedung, papan penunjuk arah dalam gedung dan memperbarui perlengkapan dibagian pendaftaran untuk menunjang pendaftaran pasien. Dengan cara seperti itu Klinik Esensia Semarang ingin memberikan pengalaman yang menyenangkan untuk pasien dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian dapat diartikan bahwa harga yang tepat dan sesuai maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Klinik akan memberikan kepuasan yang akan lebih besar jika harga dan jasa mereka berada pada kondisi yang tepat. bagaimanapun calon konsumen atau pasien akan mempertimbangkan seberapa besar uang yang akan dikeluarkan dengan kebutuhan dan kepuasan atas produk jasa yang dibelinya. Pertimbangan harga yang relatif murah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik nyaman sebagaimana yang diharapkan nampaknya sangat menjadi perhatian konsumen.

Hasil pada penelitian ini menjelaskan bahwa pada dasarnya semakin tinggi Sikap Tenaga Kesehatan, semakin tinggi Fasilitas, dan semakin tinggi pula Harga, maka akan mempengaruhi Kepuasan Pasien. Sehingga diharapkan mampu tercapainya tujuan Klinik.

4. Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sikap tenaga kesehatan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sikap tenaga kesehatan, fasilitas, dan harga secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran dalam penelitian ini antara lain adalah dalam meningkatkan Kepuasan Pasien dalam hal Sikap Tenaga Kesehatan, maka perlu adanya pelatihan kepemimpinan dan komunikasi seperti memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan dalam hal komunikasi yang efektif dan empati, sehingga pasien merasa didengarkan dan dihargai. Selain itu juga perlu pengembangan budaya pelayanan dimana tenaga kesehatan membangun budaya pelayanan yang ramah, respectif, peduli kepada pasien dan perlu adanya pelatihan empati yang melatih tenaga kesehatan untuk lebih memahami perasaan dan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat puas dengan sikap tenaga kesehatan yang baik. Untuk meningkatkan Fasilitas, maka perlu perbarui dan pemeliharaan fasilitas seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, toilet, dan lain-lain dalam kondisi baik dan terawat. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien. Selain itu juga perlu teknologi dan peralatan modern karena pasien akan merasa lebih percaya diri dan nyaman jika mereka tahu bahwa klinik menggunakan peralatan modern dan terpercaya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan harga, maka perlu adanya transparansi biaya seperti memastikan informasi

mengenai biaya pelayanan klinik tersedia dengan jelas dan mudah diakses, sehingga pasien akan merasa lebih percaya diri jika mereka dapat mengerti dengan baik berapa biaya yang diperlukan. Selain itu juga diperlukan adanya paket layanan, diskon dan promosi, pemilihan metode pembayaran dan lain-lain sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yang belum ada dalam penelitian ini, seperti Kualitas Pelayanan, Lokasi, Mutu Pelayanan, Citra Institusi, Waktu Tunggu, Komunikasi Doter Pasien, dan Sarana Prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R., Sari, A., Uda, T., Rohaetin, S., & Hariatama, F. (2022). Pengaruh Harga Aji, W. K., & Soesanto, H. (2011). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Azwar, A. 2000. Kesehatan Reproduksi Remaja di Indonesia (Adolescent Reproductive Health in Indonesia)
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: BINARUPA AKSARA Publisher
- Azwar, Azrul, 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Saifuddin. 2005. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bachriansyah, R. A., & Ferdinand, A. T. (2011). *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Ponsel Nokia (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Buciuniene, I., Malciankina, S., Lydeka, Z., & Kazlauskaite, R. (2006). Managerial attitude to the implementation of quality management systems in Lithuanian support treatment and nursing hospitals. *BMC health services research*, 6, 1-10.
- Daradjat, Z. (2012). Fasilitas Transportasi Konsumen. CV Alfabeta. Bandung.
- Dilworth, D. J., Suprpto, A., Padovan, J. C., Chait, B. T., Wozniak, R. W., Rout, M. P., & Aitchison, J. D. (2001). Nup2p dynamically associates with the distal regions of the yeast nuclear pore complex. *The Journal of cell biology*, 153(7), 1465-1478.
- Frendy.2011: Metode Penelitian Untuk Bisnis Jakarta: Salemba Empat
- Gerungan, W. A. (1991). Psikologi Sosial, Bandung: PT.
- Gerungan, W. A. (2004). Psikologi Sosial, PT. Refika Aditama, IKAPI, Bandung.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. *Quarterly Journal of Economics*, 128, 1547-1584.
- Ghozali, I. (2013). Ghozali, Imam (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 96.
- Ginintasasi, R. (2009). Proses pembelajaran anak berkebutuhan khusus. *Psikologi Fakultas ilmu pendidikan UPI. Bandung. Diunduh tanggal, 24.*
- Hanisah, L. N., Wijastuti, S., & Widodo, Z. D. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI, KEDISIPLINAN, PENGETAHUAN, DAN SIKAP PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD FITRI CANDRA WONOGIRI. *JURNAL GANESHWARA*, 2(2).
- Hariani Ritonga. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. 2021. <https://jamanetwork.com/journals/jama/articleabstract/2425753>
- Harrell, K. (2003). *The attitude of leadership: Taking the lead and keeping it*. John Wiley & Sons.
- Kertajaya, H. (2003). Empathy Has Significant Contribution In Service Studi Kasus pada Spa Martha Tilaar. *Jurnal Martha Tilaar Group, hal, 27-28.*
- Kolter, P., & Amstrong, G. (2001). Principles of Marketing (4th European Edition ed.). Essex.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). Pemasaran. *Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid.
- Martianawati. 2009. Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas layanan dan Fasilitas SPBU “Pasti Pas” Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Meilina, M., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1-6.
- Meilina, M., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1-6.
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2).
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2).
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 122-134).
- Newcomb, T. M. (1974). Theodore M. Newcomb.

- Normasari, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Nst, I. S. U. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi eka adhayani aksara medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Nugrahaningsih, W. (2016). Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di bangsal pavillium sumah sakit umum salatiga. School of Health Sciences of Kusuma Husada Surakarta.
- Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta). *Media Studi Ekonomi*, 19(2).
- Permenkes, R. I. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1-12.
- Pohan, M. (2015). Dampak Penurunan Harga Sawit Terhadap Kesejahteraan Petani Sawit Di Pantai Timur Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomikawan*, 15(2), 77428.
- Rahayuningsih. Sri Utami. 2008. Psikologi Umum 2± Bab 1: Sikap
- Ramadhani, A., & Miftahul, A. (2019). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku Seksual Pra Nikah Pada Remaja Di Kota Banyuwangi. *SOSIOEDUKASI JURNAL ILMIAH ILMU PENDIDIKAN DAN SOSIAL*, 8(1), 20-37.
- Robbins, S. Judge, T. (2015) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Santoso, S., & Tjiptono, F. (2001). Riset Pemasaran: konsep dan aplikasi dengan SPSS. *PT. Elex Media Komputindo, Jakarta*.
- Saparina, I. A., & Prasetyo, B. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KASIH BUNDA KOTA CIMAHI. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 3(1), 191-205.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72-89.
- Sarwoko, E., & Churiyah, M. (2007). Pengaruh sikap konsumen terhadap keputusan pembelian minuman merek aqua berkaitan dengan penerapan program CSR (Corporate Social Responsibility). *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3(2), 147-164.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.

- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Sugiyono, D. R. (2009). Metodologi penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian manajemen. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono, 2007. Metodologi Penelitian Administrasi. Jakarta : Grafindo.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Suyitno, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129-143.
- Swastha, B. (2011). Materi Pokok Manajemen Pemasaran. *Edisi Kedua Cetakan Pertama. Jakarta: Universitas Terbuka.*
- Tjintiadewi, N. K., & Rahyuda, I. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Wom Pasien di RSUD Prima Medika* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Tjiptono, F. (2007). Service, quality satisfaction.
- Tjiptono, F. (2012). Pemasaran Strategik, edisi kedua, cetakan ketujuh. *Yogyakarta. Penerbit: Andi Offset.*
- Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Manajemen kualitas jasa. *Yogyakarta: Andi.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2006). Manajemen pelayanan jasa. *Penerbit Andi, Yogyakarta.*
- Wibawani, dkk. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Makasar: Jurnal AKK, Vol 2 No 3. 2013*
- Widitomo, T. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota Semarang). *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Widitomo, T. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota Semarang). *Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Widyaningtyas, R., PH, Y. S., & PH, Y. S. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas serta dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Yoeti, H. O. A. (1997). Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata Penerbit PT. *Pradnya Paramita (cetakan pertama), Jakarta.*