

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
<http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index>

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023

Vivi Alvionita Yoniko, *Basir Palu, Nurmiati Muchlis

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History

Received: 31 December 2023

Revised: 15 January 2024

Accepted: 30 January 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien; Mayapada Hospital Tangerang

Corresponding Author:

E-mail:

basirpalu@umi.ac.id

Address: Jalan. Urip Sumoharjo,
No. 5, 90231, Makassar,
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Pada hakekatnya masalah kesehatan merupakan suatu bagian terpenting dalam kehidupan manusia. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus adanya upaya yang dilakukan yaitu salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang berada di rumah sakit. Bila pelayanan kesehatan tidak senantiasa ditingkatkan, besar kemungkinan pasien akan menyusut apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Beragam jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan survey analitik dengan desain cross-sectional, serta teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Mayapada Hospital Tangerang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus solvin dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel sebanyak 100 populasi.

Hasil: Menunjukkan bahwa nilai signifikan *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil $0,012 < 0,05$. *Competence* (kompetensi) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil $0,025 < 0,05$. Variabel *communication* (komunikasi) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil $0,003 < 0,05$. *Reliability* (kehandalan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil $1,0000 > 0,05$ dan variabel *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *communication* (komunikasi), dan *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023.

ABSTRACT

Background: Basically, health issues show that health is an important part of life and people expect health because it is very important and valuable. For example, the government should provide health facilities for the society, such as hospital. All departments in the hospital need to provide quality health services. If health services aren't always improved, then the number of patients will drop when they feel unappreciated. This will lead to disappointment. Therefore, different types of health services are provided by hospitals, like outpatient services.

Method: This study conducted quantitative research using analytical surveys with cross-sectional design and collected data sample using simple random sampling. This research involved population from outpatients at Mayapada Hospital Tangerang. Then, this research analysed data sampling technique by using the Solvin formula and involved the entire sample population, namely 100 people.

Results: The results of this study indicated that the significant value of responsiveness found a significant impact on outpatient satisfaction with results of $0.012 < 0.05$. then, the competence showed a significant influence on outpatient satisfaction with results of $0.025 < 0.05$. Next, the communication variables identified a significant effect on outpatient satisfaction with results of $0.003 < 0.05$. However, the reliability did not show a significant effect on outpatient satisfaction with results of $1.0000 > 0.05$ and the tangible variable (physical evidence) revealed a significant value on outpatient satisfaction with the result of $0.000 < 0.05$.

Conclusion: There is a significant relationship between the variables of responsiveness (responsiveness), competence (competence), communication (communication), and tangible (physical evidence) with the satisfaction of Mayapada Hospital Tangerang outpatients in 2023.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (1). Tren baru dalam pelayanan rumah sakit dunia internasional pada saat ini yaitu bagaimana membangun pelayanan yang berfokus pada pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman dan terbaik yang dilandasi perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Tuntutan masyarakat saat ini agar rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang one stop services, yang berarti seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu, dan terjangkau yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya (2).

Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang berada di rumah sakit. Menurut (Layli 2022) bila pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan akan terjadi jumlah pasien yang menyusut, apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa yang dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (3). Kepuasan pasien merupakan bukti nyata dari proses pelayanan yang dirasakan oleh pasien, kepuasan secara keseluruhan muncul dari evaluasi pasien terhadap pengalaman atau sebagai interaksi antara lain yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (tenaga kesehatan), sehingga kepuasan pasien dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya tidak sesuai dengan harapan (4).

Dalam beberapa survei telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan dari rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit. Penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang diterimanya secara positif atau negatif, serta kepuasan itu sendiri terjadi setelah pasien sudah memberikan penilaian yang ia terima. Hal ini mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit.

Beragam jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan rawat jalan. Peran pelayanan rawat jalan dianggap sangat penting karena merupakan pintu utama bagi pemanfaatan pelayanan kesehatan lainnya di rumah sakit. Adanya kecenderungan masyarakat untuk mencari pengobatan yang lengkap dan praktis membuat rumah sakit memberikan perhatian yang lebih kepada pelayanan rawat jalan. Sedangkan pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit oleh pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan rawat jalan. Apabila pasien mendapat pelayanan rawat jalan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka akan tercipta sikap positif terhadap pelayanan tersebut. Hal ini kemudian mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut (5).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas. Semua aspek pelayanan yang ada di rumah sakit secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan merupakan salah satu penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat (6). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Satrio tentang “Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi” penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Bantar Gebang. Didapatkan hasil yaitu menunjukkan pasien yang puas terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Bantar Gebang Bekasi sebesar 53% dan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dengan kepuasan (7).

Berdasarkan data dari Mayapada Hospital Tangerang tercatat jumlah kunjungan pelayanan untuk pasien rawat jalan di Mayapada Hospital Tangerang tahun 2023, pasien rawat jalan 6 bulan terakhir tercatat pada bulan januari sebanyak 15.744 pasien, februari 14.145 pasien, maret 16.222 pasien, april 15.338 pasien, mei 17.015

pasien, dan juni 16.689 pasien. Berdasarkan data tersebut, bahwa pasien rawat jalan mengalami fluktuasi, yaitu jumlah kunjungan setiap bulannya tidak terlampau jauh selisihnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas diketahui banyaknya kunjungan pasien yang memanfaatkan pelayanan di Mayapada Hospital Tangerang. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi penelitian dilaksanakan di Mayapada Hospital Jl. Honoris Raya No.6, Klp.Indah, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Banten. Penelitian ini akan dilaksanakan bulan Oktober 2023. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Mayapada Hospital Tangerang sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel sebanyak 100 responden. Sumber data penelitian ini yaitu data primer melalui wawancara menggunakan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari studi literatur, penelitian terdahulu, serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini kemudian data dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	(%)
Usia		
Laki-laki	42	42
Perempuan	58	58
Usia		
<20 tahun	20	20
20-30 tahun	19	19
31-40 tahun	8	8
41-50 tahun	9	9
>50 tahun	44	44
Pekerjaan		
PNS	14	14
BUMN	17	17
Wiraswasta	38	38
Tidak Bekerja	25	25
Lainnya	6	6
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	18	18
SD	1	1
SMA	14	14
Perguruan Tinggi	67	67

Sumber: Data primer, 2023.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa penelitian ini di dominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 responden atau sebesar 58%, responden yang berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 44 responden atau sebesar 44%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 38 responden atau sebesar 38%, dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 67 responden atau sebesar 67%.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Daya Tanggap, Kompetensi, Komunikasi, Kehandalan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Mayapada Hospital

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	P-value	OR	95%CI
	Puas	Kurang Puas				
Daya Tanggap						
Baik	45	1	46	0.012	5.143	1.559-16.970
Kurang Baik	34	20	74			
Kompetensi						
Baik	75	16	91	0.025	5.859	1.451-24.271
Kurang Baik	4	5	9			
Komunikasi						
Baik	75	14	88	0.003	7.400	2.053-26.667
Kurang Baik	4	7	12			
Kehandalan						
Baik	76	20	96	1.000	1.267	0.125-12.840
Kurang Baik	3	1	4			
Fasilitas						
Baik	45	1	46	0.000	26.471	3.383-207.097
Kurang Baik	34	20	54			

Sumber: Data primer, 2023.

Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan analisis bivariat diatas pada variabel daya tanggap diperoleh nilai $p\text{-value } 0,012 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien. Pada variabel kompetensi diperoleh nilai $p\text{-value } 0,025 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi dengan kepuasan pasien. Pada variabel komunikasi diperoleh nilai $p\text{-value } 0,003 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi dengan kepuasan pasien. Pada variabel kehandalan diperoleh nilai $p\text{-value } 1,000 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi dengan kepuasan pasien. Pada variabel fasilitas diperoleh nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi dengan kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Syarat variabel dapat masuk analisis regresi logistik yaitu $p\text{-value} < 0.25$. Sehingga variabel yang masuk dalam analisis multivariat adalah daya tanggap ($p\text{-value}=0.012$), kompetensi ($p\text{-value}=0.025$), komunikasi ($p\text{-value}=0.003$) dan fasilitas ($p\text{-value}=0.000$).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Logistik

		Variables in the Equation						95% C.I. for EXP(B)	
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1a	Daya_Tanggap	2.050	0.811	6.395	1	0.011	7.769	1.586	38.057
	Kompetensi	2.614	1.255	4.341	1	0.037	13.660	1.168	159.785
	Komunikasi	1.884	0.914	4.247	1	0.039	6.582	1.097	39.503
	Fasilitas	3.826	1.286	8.859	1	0.003	45.887	3.694	570.057
	Constant	-15.623	3.807	16.836	1	0.000	0.000		

a. Variable(s) entered on step 1: Daya_Tanggap, Kompetensi, Komunikasi, Fasilitas.

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 3, hasil uji regresi logistik, dari 5 variabel yang di teliti terdapat 4 variabel yang memiliki pengaruh yaitu daya tanggap $p = 0.011$, kompetensi $p = 0.037$, komunikasi $p = 0.039$, dan fasilitas $p = 0.003$. Berdasarkan hasil pengujian regresi logistic diperoleh fasilitas yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibuktikan dengan nilai signifikan 0.003.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan pengujian hipotesis yang pertama telah diketahui terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan dimensi *responsiviness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *communication* (komunikasi), *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien. Dimana *responsiviness* (daya tanggap) adalah keinginan dan kesiagaan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien (8).

Competence (kompetensi) adalah berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen (9). *Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal pelayanan, kemampuan untuk meberikan layanan yang tepat waktu dan benar, diognasa yang diberikan akurat, memberikan pengobatan, dan perawatan yang terampil, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada pasien (10). Hal ini menunjukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Mayapada Hospital Tangerang.

Berdasarkan hasil dari jawaban responden rata-rata pasien menyatakan setuju dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai, perawat, dokter dan petugas kesehatan di Mayapada Hospital Tangerang seperti ramah terhadap pasien, cepat tanggap dalam melayani pasien, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan tindakan pengobatan kepada pasien dengan tepat. Hal ini dapat dilihat bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utari and Firmansyarah 2021), yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit OMNI Pulomas yang mempunyai kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit OMNI Pilomas. Yang berarti melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada pasien sehingga memberi dampak positif terhadap kepuasan pasien (11).

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Mayapada Hospital Tangerang

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dengan dimensi *tengible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Mayapada Hospital Tangerang. Dimana *tengible* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan oleh keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Selain itu, *tangible* juga merupakan penampilan personal, instrument dan alat komunikasi. Hasil dari penemuan

penelitian ini yaitu, dengan semakin memadai dan baik fasilitas yang diberikan oleh Mayapada Hospital maka akan berdampak baik pula dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien (12).

Berdasarkan hasil dari jawaban responden rata-rata pasien menyatakan setuju karena sarana dan prasarana yang disediakan oleh Mayapada Hospital Tangerang untuk menunjang pelayanan dan memenuhi kebutuhan pasien serta untuk mendukung aktivitas dalam kelancaran jasa sudah baik. Pasien merasa puas atas kelengkapan fasilitas yang ada, misalnya Mayapada Hospital Tangerang selalu mengontrol dan memperbarui fasilitas yang diberikan kepada pasien seperti adanya ruang tunggu yang memadai, pengambilan nomor antrian pasien sudah menggunakan *scan barcode* poli-poli yang memudahkan pasien, ruangan rawat jalan poli klinik anak sudah memiliki ruangan khusus *women and children center*, poli kardio sudah tersedia ruang *cathlab icu and iccu*, poli ortho tersedia layanan *spien and arthroplasty center*, dan adanya gedung khusus untuk poli internist yang difasilitasi ruangan yang nyaman dan *luxry*.

Dengan adanya hal tersebut Mayapada Hospital Tangerang ingin memberikan kesan yang positif untuk pasien dan secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utari and Firmansyah 2021), yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit OMNI Pulomas yang mempunyai kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit OMNI Pulomas. Yang berarti fasilitas yang memadai merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pasien. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (11).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetensi), *communication* (komunikasi), dan *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

1. Yulia SD, Noorhidayah, Riza Y. Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dirumah Sakit Ulin Banjarmasin Tahun 2020. Kesehatan Masyarakat Fak Kesehatan Masyarakat Univ Islam Kalimantan. 2020;
2. Rensiner, Yanti VA, Setya AP. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. Kesehatan Andalas [Internet]. 2018;7(Supplement 2):1–8. Available from: <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
3. Layli R. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. J Pendidik Tambusai. 2022;6(2):12746–52.
4. Hasyim MR. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Skripsi Fak Kedokt dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. 2019;
5. Katrina NH. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih Tahun 2021. 2021.
6. Wahyuni A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsu Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. 2018.
7. Satrio B. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Bantar Gebang I Bekasi tahun 2003 [Internet]. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2004. Available from: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99238&lokasi=lokal>
8. Reynaldo Indrajaya Taip. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada the Bagong Adventure – Museum Tubuh Kota Batu. J Ilm Fak Ekon dan Bisnis Univ Brawijaya [Internet]. 2019;Vol 8 No 1. Available from: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6288>
9. Sagala S. Etika Akademik di Perguruan Tinggi. J Pendidik dan Konseling. 2022;4(6):8359–70.
10. Susanti A, Razak A, Muchlis N. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. Idea Heal J. 2021;1(02):118–25.

11. Putu Sri Utari, Irman Firmansyah. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi. *J Mhs Manaj.* 2021;2(2):60–78.
12. Arifin HN, Ahri RA, Muchlis N. Gambaran Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia. *WOPHJ.* 2023;4(3):347–56.