



Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Mira Gayatri Kartika¹, Ony Kurniawati^{2*}, Dyah Pelitawati³, Indah Citra Anifia⁴
miragayatri.kartika@gmail.com¹, blue.on.iris@gmail.com^{2*}, dyah.pelita@gmail.com³,
indah.citra.anifia@gmail.com⁴

^{1,4}Program Studi Manajemen

^{2,3}Program Studi Akuntansi

^{1,2,3,4}Universitas W. R. Supratman

Received: 19 03 2025. Revised: 02 04 2025. Accepted: 10 04 2025.

Abstract : This research is focused on analyzing the relationship between cost, quality of service, and product quality with patient satisfaction at RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. The main issue addressed is the low level of patient satisfaction, which may affect the hospital's image and future service utilization decisions. A total of 115 respondents were selected using a quantitative approach and descriptive analysis with a non-probability sampling technique. The respondents were general (paying) patients who visited the hospital. Data analysis indicated that patient satisfaction is significantly influenced by cost, service quality, and product quality, both in partial and simultaneous analyses. These three factors explained 34% of the variance in patient satisfaction based on the coefficient of determination (R^2). The findings suggest that improvements in cost efficiency, service, and product quality have a direct impact on satisfaction, which in turn affects patient loyalty and the hospital's image. The remaining 66% is attributed to other variables beyond the scope of this study and requires further investigation.

Keywords : Patient satisfaction, Pricing, Both product, Service quality.

Abstrak : Penelitian ini difokuskan pada analisis hubungan antara biaya, kualitas pelayanan, dan kualitas produk dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Permasalahan utamanya adalah rendahnya tingkat kepuasan pasien yang dapat memengaruhi citra rumah sakit dan keputusan penggunaan layanan di masa depan. Sebanyak 115 responden dipilih menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis deskriptif dengan teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Responden adalah pasien umum atau pasien berbayar yang berkunjung ke rumah sakit tersebut. Analisis data mengindikasikan bahwa kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh biaya, kualitas layanan, dan kualitas produk, baik dalam analisis secara parsial maupun simultan. Ketiga faktor ini menjelaskan 34% varians kepuasan pasien berdasarkan koefisien determinasi (R^2). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan biaya, layanan, dan produk berdampak langsung pada kepuasan yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas dan citra rumah sakit, sementara 66% sisanya berasal dari variabel lain di luar ruang lingkup penelitian dan perlu dikaji lebih lanjut.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Tarif, Kualitas layanan, Kualitas produk.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit, khususnya rumah sakit milik pemerintah, menjadi tantangan utama dalam mempertahankan keberlangsungan dan meningkatkan mutu layanan. Dalam situasi ini, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang optimal, tetapi juga memastikan kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan. Di tengah dinamika tersebut, RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya menunjukkan komitmennya guna mengoptimalkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pasien secara maksimal. Sebagai rumah sakit tipe B, RSUD dr. Mohamad Soewandhie beroperasi di bawah pengelolaan Pemerintah Kota Surabaya, melayani masyarakat dari Surabaya dan wilayah sekitarnya, termasuk Madura, dengan menyediakan berbagai layanan medis unggulan seperti *Ambulans Neonatal Emergency Transport Service* dan *Motor Obat* (RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya, 2023). Fungsi rumah sakit tidak terbatas pada pelayanan penyembuhan saja tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang wajib memperhatikan mutu layanan dan kepuasan pasien.

Rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, termasuk upaya promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan, hingga pemulihan (*World Health Organization* dalam Rosad, 2020). Mutu pelayanan rumah sakit tercermin dari tingkat kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilannya. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi melalui layanan yang diberikan, baik dari aspek teknis medis maupun non-medis (Putra, 2022). Kepuasan pasien tidak terlepas dari kualitas layanan yang mereka terima selama menjalani perawatan. Pengukuran kualitas pelayanan dalam dunia kesehatan sering kali menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima aspek penting antara lain empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), serta jaminan (*assurance*) yang masih relevan hingga kini dan digunakan dalam menilai kualitas layanan di sektor kesehatan (Salsabila et al., 2024). Layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien serta meningkatkan persepsi mereka terhadap rumah sakit.

Tidak hanya kualitas pelayanan, mutu produk turut memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks rumah sakit, kualitas produk mengacu pada mutu layanan medis seperti akurasi diagnosis, efektivitas pengobatan, serta kelengkapan fasilitas dan

peralatan medis. Kualitas produk mencakup berbagai dimensi, seperti bentuk, fitur, penyesuaian terhadap kebutuhan pasien, kualitas kerja, kemudahan perbaikan, keandalan, ketahanan, serta gaya dan desain. Kualitas suatu produk dapat diartikan sebagai kombinasi dari berbagai karakteristik yang dimiliki oleh barang tersebut atau layanan yang dapat mengakomodasi kebutuhan serta harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan medis yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dan percaya terhadap rumah sakit (Tjiptono, 2019). Selain dua faktor tersebut, tarif layanan juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Tarif yang sesuai dengan kemampuan pasien dan seimbang dengan kualitas layanan yang diterima akan mendorong terbentuknya kepuasan pasien (Suaeb, 2023). Dalam konteks rumah sakit pemerintah, efisiensi biaya dan keterjangkauan tarif menjadi perhatian utama masyarakat. Penilaian terhadap tarif mencakup daftar harga layanan, diskon, potongan tarif khusus, periode pembayaran, dan jangka waktu kredit.

Pada tahun 2023, RSUD dr. Mohamad Soewandhie mencatat adanya peningkatan angka kunjungan pasien setelah sebelumnya mengalami penurunan akibat berbagai keluhan, seperti antrian panjang, keterlambatan tindakan medis, pelayanan yang kurang ramah, serta sistem antrian obat yang belum optimal. Sebagai respons atas kondisi tersebut, pihak rumah sakit melakukan berbagai perbaikan, seperti memperluas ruang tunggu, menambah tenaga farmasi, memperbaiki sistem pendaftaran daring, serta memberikan pelatihan komunikasi kepada staf medis dan non-medis. Upaya-upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang optimal akan meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas akan mempertimbangkan berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Sehubungan dengan hal tersebut, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis terkait kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tarif layanan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengkaji dampak dari variabel bebas antara tarif, kualitas produk serta kualitas layanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Penentuan jumlah minimum sampel, antara 5 hingga 10 kali dari jumlah keseluruhan indikator penelitian, sehingga dengan total 23 indikator diperoleh minimal 115 responden ($5 \times$

23 = 115), yang ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling* karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan berukuran besar (Hair et al. dalam Fatma et al., 2021).

Data diperoleh dari penelitian lapangan dengan instrumen berupa kuesioner tertutup menggunakan skala Likert guna tanggapan responden terhadap faktor yang dianalisis. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kegiatan lapangan dan diukur menggunakan kuesioner tertutup yang disusun dengan skala Likert untuk menilai respons responden terhadap faktor yang diamati. Selain itu, data sekunder dari catatan rumah sakit dan sumber-sumber terkait lainnya dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan dokumentasi. Selain itu, tinjauan literatur juga digunakan untuk memperkuat landasan teori penelitian linier berganda, dan pengujian asumsi tradisional merupakan bagian dari analisis data. Temuan penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis bagi akademisi serta manfaat praktis bagi fasilitas kesehatan dalam memperbaiki pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (55,7%), sedangkan perempuan sebanyak 44,3%. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada dalam rentang 31–40 tahun (47%), diikuti oleh usia 23–30 tahun (33%), 19–22 tahun (19,1%), dan hanya 0,9% yang berusia 16–18 tahun. Dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA/ sederajat (60,9%), diikuti oleh sarjana (29,6%), diploma (8,7%), dan SLTP/ sederajat (0,9%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah pelajar (51,3%), diikuti oleh pegawai swasta (38,3%), wiraswasta (4,3%), PNS (3,5%), dan kategori lain-lain (2,6%). Data ini menunjukkan bahwa pasien di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya didominasi oleh laki-laki usia produktif dengan pendidikan SMA/ sederajat dan mayoritas masih berstatus pelajar.

Table 1. *Validity Test*

| Variabel | Indikator | r tabel | r hitung |
|-----------------|-----------|---------|----------|
| Kualitas Produk | 1.1 | 0,150 | 0,635** |
| | 1.2 | 0,150 | 0,643** |
| | 1.3 | 0,150 | 0,754** |
| | 1.4 | 0,150 | 0,644** |
| | 1.5 | 0,150 | 0,699** |
| | 1.6 | 0,150 | 0,619** |
| | 1.7 | 0,150 | 0,675** |
| | 1.8 | 0,150 | 0,691** |
| | 1.9 | 0,150 | 0,631** |

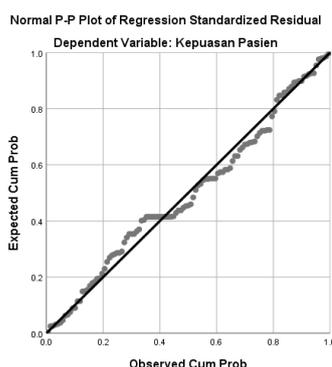
| | | | |
|--------------------|------|-------|---------|
| | 1.10 | 0,150 | 0,562** |
| | 2.1 | 0,150 | 0,639** |
| Kualitas Pelayanan | 2.2 | 0,150 | 0,717** |
| | 2.3 | 0,150 | 0,766** |
| | 2.4 | 0,150 | 0,645** |
| | 2.5 | 0,150 | 0,767** |
| | 3.1 | 0,150 | 0,720** |
| Tarif | 3.2 | 0,150 | 0,712** |
| | 3.3 | 0,150 | 0,757** |
| | 3.4 | 0,150 | 0,800** |
| | 3.5 | 0,150 | 0,739** |
| Kepuasan Pasien | 4.1 | 0,150 | 0,812** |
| | 4.2 | 0,150 | 0,850** |
| | 4.3 | 0,150 | 0,856** |

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, Berdasarkan jumlah sampel yang digunakan 0,150. Oleh karena itu, setiap pernyataan yang berkaitan dengan tarif, kebahagiaan pasien, kualitas layanan, dan karakteristik kualitas produk dianggap sah dan siap untuk pengujian tambahan.

Table 2. *Reliability Test*

| Variabel | Critical Value | Cronbach's Alpha |
|--------------------|----------------|------------------|
| Kualitas Produk | 0,6 | 0,865 |
| Kualitas Pelayanan | 0,6 | 0,863 |
| Tarif | 0,6 | 0,808 |
| Kepuasan Pasien | 0,6 | 0,803 |

Berdasarkan Variabel harga, kebahagiaan pasien, kualitas layanan, dan kualitas produk semuanya Sesuai dengan hasil Tabel 2, sesuai untuk digunakan sebagai alat penelitian.



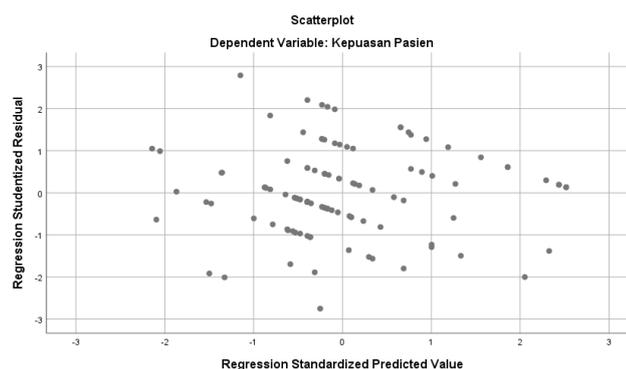
Gambar 1. Analisis Plot P-P Standar

Distribusi normal ditunjukkan oleh temuan output, yang tersebar di sepanjang garis atau pola diagonal pada Gambar 1. Model regresi memenuhi asumsi kenormalan karena variabel independen dan dependen memiliki distribusi yang teratur.

Table 3. *Test of Correlation*

| Variabel | Tolerance | Variance Inflation factor |
|------------------------------------|-----------|---------------------------|
| Kualitas Produk (X ₁) | 0,457 | 2,187 |
| Kualitas Layanan (X ₂) | 0,481 | 2,080 |
| Tarif (X ₃) | 0,702 | 1,425 |

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 3 mengindikasikan variabel tarif, kualitas layanan, dan kualitas produk memperoleh nilai variance inflasi faktor tidak melebihi 10 serta nilai toleransi melebihi 0,1 artinya model regresi tidak adanya permasalahan multikolinearitas.



Gambar 2. Uji *Scatterplot* untuk *Heteroskedastisitas*

Seperti yang terlihat pada Gambar 2, karakteristik penyebaran titik data yang acak tanpa pola jelas serta sebaran residual yang merata dan terkonsentrasi di sekitar nol pada sumbu Y mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

Tabel 4. Analisis Regresi Berganda

| Variabel | Beta Standardized Coefficients | t hitung | Sig |
|------------------------------------|--------------------------------|----------|-------|
| Constanta | 1,982 | 1,391 | 0,167 |
| Kualitas Produk (X ₁) | 0,073 | 1,576 | 0,118 |
| Kualitas Layanan (X ₂) | 0,200 | 2,347 | 0,021 |
| Tarif (X ₃) | 0,169 | 2,724 | 0,007 |

Berdasarkan Temuan dari analisis regresi ditampilkan sebagai berikut pada Tabel 4:
 $X_1 + 0.200 X_2 + 0.169 X_3 + \varepsilon = Y = 1.982 + 0.073$ Penjelasan berikut ini diberikan berdasarkan fakta-fakta di atas:

a. $\alpha = 1,982$

Nilai 1,982 untuk konstanta berarti bahwa jika setiap variabel dependen akan menjadi 1,982 jika variabel independen bernilai nol.

b. $\beta_1 = 0,073$

Jika variabel independen kualitas produk meningkat satu satuan, sementara kualitas layanan dan tarif yang tersisa, kepuasan pasien akan naik sebesar 0,073.

c. $\beta_2 = 0,200$

Jika variabel independen kualitas layanan meningkat satu unit, kepuasan pasien sebesar 0,200 dengan asumsi kualitas produk dan tarif tetap sama.

d. $\beta_3 = 0,169$

Jika variabel independen tarif meningkat satu satuan, dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,169 sementara layanan dan kualitas produk tetap sama.

Table 5. Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 (Constant) | 1.982 | 1.425 | | 1,391 | 0,167 |
| Kualitas Produk (X ₁) | .073 | .046 | .180 | 1,576 | 0,118 |
| Kualitas Layanan (X ₂) | .200 | .085 | .261 | 2,347 | 0,021 |
| Tarif (X ₃) | .169 | .062 | .251 | 2,724 | 0,007 |

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Pada Tabel 5 maka variabel Kualitas Produk (X₁) menggambarkan bahwa nilai t_{hitung} (1,576) < t_{tabel} (1,982). Berdasarkan sig. 0,118 adalah nilai tinggi. kualitas produk (X₁) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Jadi, hipotesis pertama tidak valid. Menurut hipotesis Kotler dan Armstrong (2018), terdapat hubungan erat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas produk. Namun, dalam penelitian ini, tidak ditemukan korelasi signifikan antara keduanya. Hasil analisis ini menunjukkan ketidaksesuaian dengan penelitian yang dikemukakan oleh Iga Mawarni et al. (2018) yang menandakan bahwa tingkat kualitas suatu produk berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen serta keputusan mereka dalam melakukan pembelian

Pada kualitas pelayanan (X₂) dengan hasil t_{hitung} (2.347) lebih besar dari t_{table} (1.982) dengan Sig. 0.021 di bawah ambang batas signifikansi 0,05. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X₂) memberikan kontribusi yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pasien. Fakta ini mengungkapkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima. Temuan ini selaras dengan tesis Wijaya (2011) yang menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki dampak langsung serta cukup dominan dalam membentuk kepuasan pasien maupun pelanggan. Dengan ambang batas signifikansi 0,007 < 0,05, variabel tarif (X₃) diperoleh nilai dari t_{hitung} (2,724) > t_{tabel} (1,982). Fakta ini mengungkapkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima karena masing-masing variabel tarif (X₃) di RSUD Dr. Mohamad

Soewandhie Surabaya memberikan kontribusi yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pasien. Sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Armstrong (2018) tarif atau harga memiliki dampak signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan pasien, karena dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi pilihan pelanggan dalam menerima layanan kesehatan. Penelitian terdahulu oleh Al Anfal (2020) dan Tri Purnama Sari (2022) juga menegaskan bahwa tarif memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Table 6. Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 88.803 | 3 | 29.601 | 19.063 | .000 ^b |
| | Residual | 172.362 | 111 | 1.553 | | |
| | Total | 261.165 | 114 | | | |

Berdasarkan hasil dalam Tabel 6, nilai F_{hitung} (19,063) lebih besar daripada nilai F_{tabel} (2,69). Selain itu didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menandakan pengaruh bersama yang signifikan dari variabel-variabel yang diuji. Mengacu pada hasil analisis dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien pada RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya secara simultan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) serta Tarif (X3). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Data yang diperoleh menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya dari Iga Mawarni dkk. (2018), Muhyar Nugraha dkk. (2020), Ifa Nur Fadilah dkk. (2022), Al Anfal (2020), dan Tri Purnama Sari (2022) yang menegaskan bahwa tarif dan kepuasan konsumen ditentukan oleh seberapa baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Secara bersama-sama, variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Tarif (X3) memberikan kontribusi yang signifikan juga positif terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa setiap faktor tersebut memiliki dampak secara bersamaan terhadap kepuasan pasien RSUD, dan hasil ini konsisten dengan temuan-temuan sebelumnya.

Table 7. Uji R Square

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .583 ^a | .340 | .322 | 1.246 |

Hasil Berdasarkan Tabel 7, nilai R Square (R^2) adalah sekitar 0,340 atau 34%. Data tersebut menggambarkan bahwa faktor-faktor independen secara kolektif berkontribusi sebesar

34% terhadap variabel terikat, sementara 66% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup studi ini, seperti fasilitas rumah sakit, reputasi, dan pengalaman pasien sebelumnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Mohamad Soewandhie Surabaya mengenai pengaruh tarif, kualitas pelayanan, dan Tidak ada dampak nyata dari kualitas produk hingga tingkat kebahagiaan pasien, tetapi tarif dan kualitas layanan memiliki dampak besar. Kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan ($2,347 > 1,982$) dan tarif ($2,724 > 1,982$), seperti yang ditunjukkan oleh temuan uji t, yang memiliki nilai signifikansi masing-masing $0,021 < 0,05$ dan $0,007 < 0,05$. Di sisi lain, nilai signifikansi sebesar ($0,118 > 0,05$) serta nilai dari t hitung ($1,576 < 1,982$) menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh secara parsial terhadap kualitas produk. Hasil dari uji F sebesar 19,053 lebih dari nilai dari F tabel sebesar 2,69 serta nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa ketiga faktor independen tersebut di atas secara bersamaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien diperkirakan akan meningkat ketika kualitas layanan dan harga ditingkatkan sesuai dengan aturan. Disarankan agar lebih banyak variabel independen yang dimasukkan dalam penelitian selanjutnya untuk memberikan temuan yang lebih luas tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Anfal. (2018). Pengaruh pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan. *Jurnal Excellent Midwifery*, 3(2). Universitas Sari Mutiara Indonesia. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Fadlilah, I. N., & Listyorini, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1). Universitas Diponegoro Semarang. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33542>
- Fatma, N., Irfan, N. F., & Latiep, I. F. (2021). Analisis Keputusan Pembelian Produk Menggunakan Persepsi Harga dan Kualitas Produk. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 533–540. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1674>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 update PLS regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=701193>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=109678>
- Mawarni, I. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Muhammadiyah Semarang. <https://doi.org/10.26714/vameb.v14i1.4640>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=197163>
- Nugraha, M., & Sumadi. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tipe C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2). Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
<https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i2.1190>
- Putra, H. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2), 183–204.
<https://doi.org/10.29103/j-mind.v7i2.9370>
- Rosad, S. dan. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
<https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. (2023). *Ambulans Neonatal Emergency Transport Service (NETS)*. <https://rs-soewandhi.surabaya.go.id/ambulans-neonatal-emergency-transport-service-nets/>
- Salsabila, T. A., Purwanda, E., & Yuliaty, F. (2024). *Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit*. 4(1), 1105–1120.
<http://dx.doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5359>
- Sari, N. P., & Ismail, R. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3). Universitas Krisnadwipayana Jakarta. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.160>
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1). STIKes Hangtuh Pekanbaru. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/342>
- Sharon, L. G. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17418>

- Suaeb, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 218–231. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/683>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian dan pengembangan*. Bandung: Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1326614>
- Supriyanto, Y. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Universitas Diponegoro Semarang. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107>
- Tiwa, C., Soegoto, A. S., & Lengko, V. P. K. (2018). Analisis kualitas produk, suasana, dan kualitas jasa layanan terhadap kepuasan pasien (Studi pada Puskesmas Bengkol Manado). *Jurnal EMBA*, 6(4), 2208-2217. Universitas Sam Ratulangi Manado. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.20962>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran* (Edisi ketiga). Yogyakarta: Andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1176974>
- Tjiptono. (2019). *Pemasaran strategik* (4th ed.). ANDI. <https://opac.ut.ac.id/detail-opac?id=40067>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT Indeks. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1080937>