



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalansi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Yustri Defnni¹, Wahib Assyahri^{2*}, Yulia Ningsih³
^{1, 2, 3} Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Bukittinggi
*e-mail: wassyahri.wa@gmail.com

Abstract

Ibnu Sina Islamic Hospital Simpang Empat West Pasaman is a type C private hospital that continues to progress, marked by an increase in the number of patient visits each year. The services at RSI Ibnu Sina Simpang Empat are known for the friendliness of the services provided. However, it is not uncommon for patients to complain about the lack of maximum service, one of which is in the Pharmacy Installation. This can be seen from the number of patients queuing in the Pharmacy Installation waiting room. This method uses quantitative research methods with the type of explanatory research that analyzes the relationships between a variable and other variables and tests the hypotheses that have been formulated. The population in this study were outpatients with an average monthly number of 4,886 patients obtained from the prescription record book at the Pharmacy Installation. The sample used in this study was 370 based on the Slovin Formula with a tolerance level of 5%. Sampling using simple random sampling technique. The results showed that there was a partial significant effect between tangible and patient satisfaction by 22.9%; reliability to patient satisfaction by 30.2%; empathy for patient satisfaction by 42.9%; responsiveness to patient satisfaction by 48.5%; assurance of patient satisfaction of 56.7%. And there is a stimulating influence of the five independent variables on patient satisfaction by 62.6%.

Keywords: *Influence; Service Quality; Patient Satisfaction; Pharmaceutical Installation*

Received August 4, 2023

Revised October 15, 2023

Published November 7, 2023



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

Pendahuluan

Pelayanan merupakan jasa yang dibutuhkan oleh semua orang. Salah satu jenis pelayanan publik di bidang kesehatan adalah pelayanan rumah sakit. Menurut Permenkes RI tahun 2014, rumah sakit adalah intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari rumah sakit disebut pasien. Pasien memiliki beberapa pertimbangan sebelum akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasa pelayanan suatu rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi pasien dalam memutuskan untuk menggunakan jasa adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahataman yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri merupakan keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan (Assyahri, Lanin, & Saputra, 2021; Bila & Assyahri, 2023).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara suatu layanan produk yang diperkirakan dengan kinerja produk yang diharapkan. Hal ini tentang respon pelanggan terhadap kebutuhan yang dipenuhi. Jika kinerja memenuhi harapan, berarti pelanggan merasa puas. Sama halnya dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien ini bisa tercipta melalui pelayanan yg baik oleh para tenaga medis yg

terdapat pada instansi kesehatan. Konsep kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan bagi setiap penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan menyebabkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut (Issalillah, Khayru, & Mardikaningsih, 2022; Meutia, 2016).

Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat adalah Rumah Sakit swasta tipe C yang terus mengalami kemajuan, ditandai dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien pada tiap tahunnya. Pelayanan yang ada di RSI Ibnu Sina Simpang Empat terkenal dengan keramahan dan kecakapan pegawainya dalam menyambut pasien yang datang berkunjung. Akan tetapi walaupun demikian tidak jarang pula pasien yang mengeluhkan kurang maksimalnya pelayanan yang ada, salah satunya di Instalasi Farmasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik terhadap permasalahan yang terjadi dan penulis ingin mengetahui lebih jauh lagi tentang pengaruh dari sub variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dengan mengadakan penelitian secara ilmiah dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada instalasi farmasi rawat jalan rsi ibnu sina simpang empat”.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2002) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Engel et.al. (dalam Tjiptono, 2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/ hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga (Prasetyo, 2012).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan atau menimbulkan perasaan diterima, dihormati, dipahami dan dilayani dengan baik yang akan berdampak pada loyalitas pasien. Yi et.al. (1989) menggambarkan kepuasan pasien sebagai penilaian yang didahului oleh tindakan pembelian atau terkait dengan keterlibatan apapun yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan. Dalam paradigma ini kepuasan adalah respon terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja saat ini. Kepuasan pasien juga dikaitkan dengan hasil penting seperti peningkatan kepatuhan, penurunan pemanfaatan layanan, penurunan litigasi dan prognosis yang lebih baik (Kabubei, 2022).

Berdasarkan pengertian kepuasan pasien oleh beberapa ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan yang didapatkan oleh pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang bahkan melebihi dari yang mereka harapkan.

Menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller dalam Sabilillah, 2023 terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan:

- a. Kualitas produk dan jasa. Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas
- b. Kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan
- c. Emosional. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya jika menggunakan produk dan jasa yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi

- d. Harga. Barang yang berkualitas sama tapi berharga murah serta memberikan nilai plus pada konsumen
- e. Biaya. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ruslim & Mukti Rahardjo, 2016), dimensi kepuasan konsumen dapat dibagi menjadi beberapa macam yaitu

Efektivitas, dalam hal ini efektivitas berkaitan dengan apakah hasil yang diinginkan ketika telah tercapai. Berdasarkan pada hal tersebut, efektivitas yang dimaksud adalah apakah suatu program dapat mencapai hasil yang telah diharapkannya, kemudian apakah telah mencapai tujuan dan juga diadakannya suatu tindakan.

- a. Harapan (*expectations*). Kemampuan perusahaan dengan pemberian penyesuaian (*customize*) kepada konsumen untuk suatu produk atau jasa yang diinginkan konsumen.
- b. Penyampaian produk atau jasa yang dirasakan (*perceived delivery product or service*). Kemampuan pelayanan kepada konsumen pada saat penjualan produk atau jasa.
- c. Konfirmasi atau diskonfirmasi (*confirmation or disconfirmation*). Kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan konsumen dengan tujuan agar konsumen tidak kecewa dan merasa puas terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan janji perusahaan atau sebaliknya.
- d. Perilaku mengeluh (*complaining behavior*). Kapasitas perusahaan untuk menjelaskan umpan balik konsumen yang negatif menjadi positif.

Kualitas Pelayanan

Menurut Feigenbaum (dalam D. Wahyu Ariani, n.d.) kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance, atau yang disebut dengan konsep organization wide total quality control dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sementara Scherkenbach (1991) menyatakan kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kesempurnaan atau kedudukan yang tinggi yang dapat dicapai apabila suatu perusahaan dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan perusahaan tersebut untuk dapat bersaing dengan kompetitornya agar memenuhi kebutuhan.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai standar kode etik yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Irmawati, Sultan, & Nurhannis, 2017).

Dimensi kualitas layanan adalah tentang tingkat pencapaian produktivitas dengan cara terbaik dan berdasarkan kriteria yang ditetapkan sesuai kebutuhan pasien. Dimensi kualitas pelayanan meliputi struktur dan karakteristik karyawan, proses yang saling berkaitan dengan perusahaan dan hasil penerapan proses ini dalam struktur. Pada layanan kesehatan ada enam dimensi yang mempengaruhi pasien, yaitu struktur fasilitas fisik, perawatan medis, asuhan keperawatan, informasi, kualitas yang baik dan kunjungan ulang. Pengukuran kualitas layanan harus dilakukan dengan mempertimbangkan harapan pengguna layanan dan persepsi mereka tentang layanan yang mereka inginkan (Al-Mhasnah, Salleh, Afthanorhan, & Ghazali, 2018).

Parasuraman, et.al (1994) menyederhanakan dimensi dalam mengevaluasi kualitas layanan dapat diidentifikasi melalui lima kelompok, sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)
Tangible didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba

atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien.

2. **Kehandalan (*reliability*)**
Reliability adalah dimensi yang mengukur kenadalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. *Reliability* didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**
Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan meberikan pelyanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.
4. **Jaminan (*assurance*)**
Assurance adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan yang menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi *assurance* meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.
5. **Kepedulian (*empathy*)**
Empathy adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayana yang “suprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan persepsi dan harapan konsumen terhadap suatu layanan. (Hermanto, 2019) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kepuasan layanan yang dapat dijadikan perusahaan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen saat sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan konsumen yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu Ketika menggunakan produk atau layanan baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas roduk dan layanan perusahaan yang akan didapatkan oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan

Hipotesis

Hipotesis Nol (H0)

- 1) Tidak terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 2) Tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 3) Tidak terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 4) Tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 5) Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 6) Tidak terdapat pengaruh semua sub variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.

Hipotesis Alternatif (Ha)

- 1) Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 2) Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 3) Terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 4) Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 5) Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.
- 6) Terdapat pengaruh semua sub variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Metode

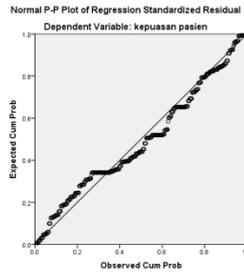
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini akan menganalisis hubungan-hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Singarimbun dan Effendy dalam Ibrahim et al., 2018). pengambilan sampel diberikan kepada 370 orang responden yang sedang menunggu antrian obat di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden dengan menjawab pertanyaan melalui kuesioner yang disebar. Penelitian ini dilakukan pada Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat beralamat di Jalan Mohammad Natsir No.1, Lingkuang Aua, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. Waktu penelitian dilaksanakan selama enam bulan yang dimulai sejak bulan Februari 2023. Di dalam penelitian ini responden akan menjawab beberapa pertanyaan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Skala ordinal yang digunakan adalah *skala likert* sebagai alat ukurnya. Pada tiap-tiap kuesioner disediakan alternatif jawaban sebanyak lima buah dan dijenjang pembobotan skornya sehingga masing-masing variabel terukur menurut skala ordinal.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan uji regresi linear berganda, dalam penelitian ini dilakukan uji asumsi klasik sebagai persyaratan uji regresi, yaitu uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dan atau dengan melihat histogram dari rendahnya. Hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa titik-titik bergerak dan menyebar mengikuti garis diagonal atau sepanjang garis diagonal dan tidak ada penyebaran yang ekstrim. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva P-Plot, dimana pada kelima variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *empathy* (X3), *responsiveness* (X4) dan *assurance* (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa titik-titik bergerak dan menyebar mengikuti garis diagonal atau sepanjang garis diagonal dan tidak ada penyebaran yang ekstrim. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.8 yang menunjukkan bahwa hasil uji normalitas pada variabel ini adalah data terdistribusi dengan normal (Nihayah, 2019). Oleh karena itu, maka untuk selanjutnya dapat dilakukan uji regresi.

Gambar 1. Uji Normalitas X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y



Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Selanjutnya uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada linear atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan tak bebas. Linear diartikan sebagai hubungan yang membentuk garis lurus. Variabel dikatakan linear apabila signifikansi variabel kecil dari 0,05. Namun, jika signifikansi pada tabel lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi linearitas pada variabel tersebut.

Tabel 2. Uji Linearitas X1 terhadap Y

ANOVA Table						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pasien * tangible	(Combined)	441.038	9	49.004	24.370	.000
	Between Groups Linearity	266.786	1	266.786	132.675	.000
	Deviation from Linearity	174.252	8	21.781	10.832	.000
	Within Groups	723.895	360	2.011		
	Total	1164.932	369			

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Tabel 3. Uji Linearitas X2 terhadap Y

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pasien * reliability	(Combined)	437.351	8	54.669	27.125	.000
	Between Groups Linearity	351.773	1	351.773	174.537	.000
	Deviation from Linearity	85.578	7	12.225	6.066	.000
	Within Groups	727.581	361	2.015		
	Total	1164.932	369			

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Tabel 4. Uji Linearitas X3 terhadap Y

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
n	(Combined)	544.398	10	54.440	31.495	.000
	Linearity	500.266	1	500.266	289.421	.000

kepuasan pasien * empathy	Group Deviation from Linearity	44.133	9	4.904	2.837	.003
	Within Groups	620.534	359	1.729		
	Total	1164.932	369			

Tabel 5. Uji Linearitas X4 terhadap Y

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pasien * responsiveness	(Combined)	599.844	10	59.984	38.108	.000
	Between Groups	564.684	1	564.684	358.743	.000
	Linearity Deviation from Linearity	35.160	9	3.907	2.482	.009
	Within Groups	565.089	359	1.574		
	Total	1164.932	369			

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Tabel 6. Uji Linearitas X5 terhadap Y

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan pasien * assurance	(Combined)	708.733	8	88.592	70.104	.000
	Between Groups	660.755	1	660.755	522.869	.000
	Linearity Deviation from Linearity	47.978	7	6.854	5.424	.000
	Within Groups	456.199	361	1.264		
	Total	1164.932	369			

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Hasil pengujian linearitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ pada kelima variabel. Hal ini menyatakan bahwa terdapat linearitas pada penelitian ini sehingga dapat dilakukan uji regresi. Uji selanjutnya dilakukan dengan uji multikolinieritas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
(Constant)	3.929	.550		
Tangible	-.069	.034	.488	2.050
Reliability	.056	.037	.429	2.331
Empathy	.051	.065	.204	4.893

Responsiveness	.285	.059	.271	3.686
Assurance	.459	.041	.457	2.188

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Uji multikolinearitas pada model regresi dapat ditentukan berdasarkan nilai Tolerance (toleransi) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Variabilitas dari variabel bebas akan diukur dengan nilai tolerance yang didapat pada output pengujian (Widana & Putu Liamuliani, 2020). Jika nilai tolerance besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka baru dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel. Hasil pengujian multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki nilai tolerance lebih besar dari alpha 10% (0,1) dan nilai VIF kecil dari 10.

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil analisis yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 2.

Pengaruh Tangible (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel tangible secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan *software SPSS versi 20.0*. Dalam penelitian ini ditemukan nilai signifikansi variabel tangible terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel tangible memiliki tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun hasil olah data penelitian tentang uji regresi variabel tangible terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Variabel X1 terhadap Y

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Tangible	0,229	0,227	10,455	0,000

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel tangible terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar 22,9%. Nilai ini didapatkan berdasarkan nilai *R Square* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis pertama yaitu sebesar 0,229. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel tangible terhadap kepuasan pasien sebesar 22,9%. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel tangible memiliki nilai skor total yang dikategorikan sangat baik. Hal ini menyatakan bahwa lingkungan fisik yang ada di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa bukti fisik yang tersedia di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat mampu memberikan kenyamanan kepada pasien. Hal ini dapat terlihat dari baiknya penilaian pasien terhadap letak instalasi farmasi yang mudah dicapai, ruang tunggu yang nyaman serta penampilan dari petugas yang mampu memberikan kesan yang baik bagi pasien. Sama halnya seperti yang dikemukakan oleh (Tjiptono (2005:207) dalam Hamzyah, 2019) bahwa jika perusahaan dapat memberikan bukti fisik yang baik maka akan mendapat respon positif yang menimbulkan kepuasan bagi pelanggan. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel tangible berada pada skor total yang dikategorikan sangat baik. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik dan perlu untuk dipertahankan. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irma & Hendra Saputra, 2020) mengemukakan Bukti fisik yang baik akan membuat harapan pelanggan menjadi lebih tinggi yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Reyza (2017) yang menyatakan bahwa tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Reliability (X2) terhadap Kepuasan Pasien (y) Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibu Sina Simpang Empat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa reliability memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data yang peneliti lakukan dengan menggunakan *software SPSS versi 20.0*. dalam penelitian ini ditemukan nilai signifikansi variabel reliability terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel reliability memiliki tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun hasil olah data penelitian tentang uji regresi variabel reliability terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi variabel X2 terhadap Y

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Reliability	0,302	0,300	12,617	0,000

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel reliability terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar 30,2%. Nilai ini didapatkan berdasarkan nilai *R Square* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis kedua yaitu sebesar 0,302. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel reliability terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 30,2%. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel reliability memiliki nilai skor total yang dikategorikan sangat baik. Hal ini menyatakan bahwa kehandalan petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat akan mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung. Adanya pengaruh positif antara variabel reliability dan kepuasan pasien dapat diartikan bahwa semakin tinggi reliability atau kehandalan petugas farmasi, maka akan memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien. Namun sebaliknya jika reliability rendah, maka kepuasan pasien juga akan rendah. Dari hasil deskripsi variabel juga menyatakan bahwa variabel reliability memiliki nilai skor total pada kategori sangat baik, hal ini menyatakan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik karena mampu memberikan kepuasan terhadap pasien sehingga hal ini sangat penting untuk dipertahankan demi tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Siti Marwah Ritonga, 2019), hasil penelitiannya menyatakan bahwa kehandalan penyedia layanan dalam menjelaskan produk, kehandalan aplikasi untuk menghubungkan antara agen dan nasabah dan kehandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah.

Pengaruh Empathy (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dinyatakan bahwa empathy memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan melalui hasil olah data yang peneliti lakukan. Dalam penelitian ini ditemukan nilai signifikansi variabel empathy terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel empathy memiliki tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun hasil olah data penelitian tentang uji regresi variabel empathy terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Variabel X3 terhadap Y

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Empathy	0,429	0,428	16.643	0,000

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel empathy terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar 42,9%. Nilai ini didapatkan berdasarkan nilai *R Square* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis ketiga yaitu sebesar 0,429. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel empathy terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 42,9%. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel empathy memiliki nilai skor total yang dikategorikan sangat baik. Hal ini menyatakan bahwa kepedulian yang dimiliki oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai sangat baik.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepedulian yang dimiliki oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat akan mempengaruhi kepuasan pasien yang datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Triastity & Triyaningsih, 2013) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel empathy terhadap kepuasan konsumen. Adanya pengaruh positif antara variabel empathy dan kepuasan pasien dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh petugas farmasi, maka akan memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien. Kepedulian tersebut tidak hanya berkaitan dengan perhatian yang diberikan oleh petugas terhadap kebutuhan pasien tetapi juga tentang komunikasi yang baik sehingga apa yang diucapkan mampu dirasakan oleh pasien sehingga pasien merasa keberadaannya sangat dihargai. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Carkhuff dalam Asri Budiningsih (2004: 47) dalam Hamid et al., 2020. Ia mengartikan empati sebagai kemampuan untuk mengenal, mengerti dan merasakan perasaan orang lain dengan ungkapan verbal dan perilaku, dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada orang lain. (Alamry, 2017 dalam Hamzyah, 2019) juga menyatakan bahwa Semakin baik sikap dan perhatian yang diberikan oleh karyawan, maka kepuasan pelanggan semakin meningkat karena pelanggan merasa diperhatikan keinginan dan kebutuhannya (Alamry, 2017).

Pengaruh Responsiveness (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa responsiveness memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data yang peneliti lakukan dengan menggunakan *software SPSS versi 20.0*. Dalam penelitian ini ditemukan nilai signifikansi variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel responsiveness memiliki tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun hasil olah data penelitian tentang uji regresi variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 11. Hasil Regresi Variabel X4 terhadap Y

Variabel	R Square	Adjust R Square	T Hitung	Coefficients Sig
Responsiveness	0,485	0,483	18.606	0,000

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar 48,5%. Nilai ini didapatkan berdasarkan nilai *R Square* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis keempat yaitu sebesar 0,485. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 48,5%. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel responsiveness memiliki nilai skor total yang dikategorikan baik. Hal ini menyatakan bahwa respon yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat sudah dinilai baik.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa respon yang diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat akan mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung. Adanya pengaruh positif antara variabel responsiveness dan kepuasan pasien

dapat diartikan bahwa semakin tinggi respon yang diberikan oleh petugas farmasi, maka akan memberikan kepuasan yang tinggi pada pasien. Selain itu Kepuasan pasien terhadap pelayanan akan meningkat apabila adanya respon yang baik dari petugas. Respon tersebut tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam pelayanan saja, namun bagaimana petugas farmasi mampu melayani kebutuhan pasien dengan baik serta mampu memberikan obat dengan baik, benar dan tepat kepada pasien. Menurut (Suparyanto dan Rosad (2015:134) dalam Irma & Hendra Saputra, 2020), *responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (*responsif*), dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Adanya hubungan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien juga dikemukakan oleh Zeithmal et. Al, (1990:120) dalam Hamid et al., 2020, ia mengatakan *responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Sehingga dengan tercapainya keinginan yang diharapkan oleh pasien mampu memberikan rasa kepuasan terhadap pasien itu sendiri. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamzyah, 2019) bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Assurance (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa assurance memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data yang peneliti lakukan dengan menggunakan *software SPSS versi 20.0*. Dalam penelitian ini ditemukan nilai signifikansi variabel assurance terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel assurance memiliki tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun hasil olah data penelitian tentang uji regresi variabel assurance terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi variabel X5 terhadap Y

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Assurance	0,567	0,566	21.961	0,000

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel assurance terhadap kepuasan pasien secara parsial adalah sebesar 56,7%. Nilai ini didapatkan berdasarkan nilai *R Square* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis kelima yaitu sebesar 0,567. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel assurance terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 56,7%. Hasil deskripsi variabel juga menjelaskan bahwa variabel assurance memiliki nilai skor total yang dikategorikan baik. Hal ini menyatakan bahwa jaminan pelayanan yang baik telah dirasakan oleh pasien melalui pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jaminan pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh petugas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat akan mempengaruhi kepuasan pasien yang datang. Adanya pengaruh positif antara variabel assurance dan kepuasan pasien dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan oleh pasien maka akan semakin tinggi pula rasa sosial yang akan diberikan oleh petugas yang nantinya juga akan meningkatkan kepuasan yang seperti diharapkan oleh pasien. Menurut (Triastity & Triyaningsih, 2013), assurance merupakan rasa aman atau kenyamanan yang dapat dirasakan atau diterima oleh pelanggan.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Siti Marwah Ritonga, 2019 yang menyatakan assurance atau jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk

secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Pengaruh Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Pelayanan Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Simpang Empat

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji regresi berganda maka ditemukan bahwa tangible, reliability, empathy, responsiveness dan assurance secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini memberikan makna bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pula terhadap pasien. Namun hal sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang disediakan tidak mampu mencapai keinginan yang diharapkan oleh pasien maka pasien tidak akan puas dengan pelayanan tersebut.

Hasil uji hipotesis ini menunjukkan taraf signifikansinya lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,000. Selain itu, F hitung berdasarkan uji yang dilakukan adalah sebesar 124,508. Sedangkan F tabel dengan N=370 dan k=6 adalah 2,24. Karena F hitung lebih besar dari F tabel, dan signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh semua sub variabel yaitu tangible, reliability, empathy, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	735.112	5	147.022	124.508	.000^b
	Residual	429.821	364	1.181		
	Total	1164.932	369			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Adapun besarnya kontribusi variabel tangible, reliability, empathy, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Nilai Kontribusi Variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.626	1.087

a. Predictors: (Constant), assurance, reliability, tangible, responsiveness, empathy

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber : Hasil Olahan data penelitian 2023

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterkaitan antara Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness dan Assurance pengaruh yang kuat terhadap kepuasan, dengan persentase sebesar 62,6%. Dan selebihnya ada faktor lain yang mempengaruhi. Hal tersebut sejalan dengan Maharani dkk. (2016) dengan judul "Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai". Berdasarkan hasil penelitian terhadap 110 responden menunjukkan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,000 (P Value < 0,05). Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,482 yang berarti kepuasan pasien terhadap kelima variabel sebesar 48,2 %.

Harapan pelanggan terhadap sebuah pelayanan memainkan peranan yang sangat penting dalam melihat apakah sebuah pelayanan memiliki kualitas atau tidak. Karena pelanggan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang akan diterima sesuai dengan kebutuhan serta harapan yang diinginkan. Pengalaman, kebutuhan yang berbeda, serta janji pelayanan yang disampaikan oleh penyedia layanan akan membentuk harapan pelanggan yang juga akan menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian apakah pelayanan yang diterima berkualitas atau tidak. Begitu juga dengan fasilitas, persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan Tjiptono (dalam Assyahri, 2020). Hal ini juga dikemukakan oleh (Triastity & Triyaningsih, 2013) dalam temuan penelitiannya yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, maka semakin besar kepuasan konsumen yang akan diterima. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas yang dipersepsikan konsumen merupakan kemampuan dalam memutuskan tentang kesempurnaan sebuah layanan atau suatu bentuk suatu sikap dan evaluasi secara menyeluruh dalam jangka waktu yang panjang

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Instalasi farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Jika dilihat dari masing-masing variabel kualitas pelayanan dimana variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. Positif yang dimaksud adalah jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan pasien juga akan baik, begitu juga sebaliknya. Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel assurance. Sedangkan dimensi yang terendah pengaruhnya kepuasan pasien yaitu variabel tangible. Oleh karena itu Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat wajib meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus terutama pada ketersediaan obat yang ada pada Instalasi Farmasi agar pasien merasa nyaman dan tidak menimbulkan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan.

References

- Al-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8, 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>
- Assyahri, W., Lanin, D., & Saputra, B. (2021). The External Role of Public Managers in Improving the Quality of Community Services through Delivery to Mentawai Ethnic. *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*, 570–579. Magelang: European Alliance for Innovation. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311929>
- Bila, A., & Assyahri, W. (2023). *Professionalism And Timeliness In Public Service Management at Class II Immigration Office of Agam*. 07(01), 64–73.
- D. Wahyu Ariani. (n.d.). *Manajemen Kualitas (Modul 1)*.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hamzyah. (2019). PENGARUH RESPONSIVENESS, TANGIBLE, DAN EMPHATY TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) DI KABUPATEN ENREKANG. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 129–141. Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>

-
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). Metodologi Penelitian. In *GUNADARMA ILMU*.
- Irma, A., & Hendra Saputra. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Irmawati, S., Sultan, & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Issalillah, F., Khayru, R. K., & Mardikaningsih, R. (2022). Patient Satisfaction Based on Quality of Service and Location. *JournL OF ISLMIC ECONOMICS PERSPECTIVE*, 4(1), 31–37.
- Kabubei, E. M. (2022). *Patient satisfaction with service quality in Kenyan University Dental Hospitals*.
- Maharani, D. N., Mukaddas, A., & Indriani. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai. *Galenika Journal of Pharmacy*, 2(2), 111–117.
- Meutia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Nihayah, A. Z. (2019). Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0. In UIN Walisongo Semarang (Ed.), *UIN Walisongo Semarang* (pp. 1–37). Retrieved from <https://ebooks.com>
- Parasuraman, A., VA, Z., & LL, B. (1994). Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service quality: Implication for Futher Research. *Journal of Marketing*.
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Pz, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, 5(9), 22–32.
- RI, K. (2014). *Permenkes RI No. 58 Th 2014 tantang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Ruslim, T. S., & Mukti Rahardjo. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Di tinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 1, Maret 2016. 2, 51–65. Retrieved from <http://id.wikipedia.org/wiki/Harga>,
- Sabilillah, A. (2023). *ANALISIS KEPUASAN PEMBELI DALAM TAKARAN TIMBANGAN DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pasar Rumbio Desa Rumbio Kecamatan Kampar)*.
- Siti Marwah Ritonga. (2019). *PENGARUH TANGIBLE, RELIALIBITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. SUN LIFE FINANCIAL INDONESIA CABANG MEDAN*.
- Triastity, R., & Triyaningsih, S. (2013). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2), 151–157.
-

Wahib Assyahri. (2020). *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dala Rangka Kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman*. Universitas Negeri Padang.

Widana, W., & Putu Lia muliani. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. KLIK MEDIA.