**JURNAL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPERCAYAAN PASIEN**

(Survei pada Pasien Poli Umum Klinik Mitra Tamzil)

**Oleh:**

**Fadhel Salman Ristamzil**

**NPM. 218020110**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMENN RUMAH SAKIT**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2025**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien pada layanan Poli Umum Klinik Mitra Tamzil. Metode yang digunakan adalah deskriptif-verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive terhadap 85 pasien. Analisis data menggunakan analisis jalur, uji T, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 47,8%, dan secara tidak langsung memengaruhi kepercayaan pasien melalui kepuasan dengan kontribusi sebesar 72,2%.

**Kata kunci**: Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pasien, Kepercayaan pasien

**Abstract**

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction and its implications for patient trust in the General Outpatient Services at Mitra Tamzil Clinic. The research method employed is descriptive-verificative with a quantitative approach. The sampling technique used was purposive sampling involving 85 patients. Data analysis was conducted using path analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The findings reveal that service quality and facilities have a significant influence on patient satisfaction by 47.8%, and indirectly affect patient trust through satisfaction with a contribution of 72.2%.

**Keywords**: Service quality, Facilities, Patient satisfaction, Patient trust

**Abstrak**

Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nganalisis pangaruh kualitas palayanan jeung fasilitas kana kapuasan ogé implikasi kana kapercayaan pasien dina layanan Poli Umum Klinik Mitra Tamzil. Métode nu dipaké nyaéta déskriptif-verifikatif kalayan pendekatan kuantitatif. Téknik nyokot conto dilakukeun sacara purposive ka 85 pasien. Analisis data ngagunakeun analisis jalur, uji T, uji F, jeung koefisien determinasi. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén kualitas palayanan jeung fasilitas boga pangaruh anu signifikan kana kapuasan pasien sabesar 47,8%, sarta sacara teu langsung mangaruhan kapercayaan pasien ngaliwatan kapuasan kalayan kontribusi 72,2%.

**Kecap Konci**: Kualitas palayanan, Fasilitas, Kapuasan pasien, Kapercayaan pasien

**PENDAHULUAN**

Klinik sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan primer memiliki peran vital dalam mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Dalam struktur pelayanan kesehatan Indonesia, klinik berperan sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi garda terdepan dalam menjembatani kebutuhan medis dasar masyarakat sebelum rujukan ke rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, fasilitas ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan medis dasar dan spesialistik secara langsung dan berkelanjutan kepada pasien. Keberadaan klinik yang dekat dengan komunitas menjadikannya sebagai sarana strategis dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan nasional.

Namun demikian, dinamika perkembangan global, digitalisasi layanan, serta meningkatnya literasi kesehatan masyarakat memunculkan tantangan baru bagi klinik untuk senantiasa adaptif dan responsif terhadap tuntutan layanan yang berkualitas. Pasien masa kini tidak hanya menuntut kesembuhan secara medis, tetapi juga memperhatikan pengalaman layanan secara keseluruhan, termasuk kecepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, fasilitas penunjang, transparansi informasi, dan kenyamanan ruang layanan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi aspek krusial dalam menentukan persepsi pasien terhadap klinik secara menyeluruh.

Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui interaksi pelayanan yang profesional, empatik, dan akuntabel. Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menetapkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut membentuk persepsi pasien terhadap baik-buruknya kualitas layanan yang diberikan. Di sisi lain, fasilitas pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan peralatan medis, dan fasilitas sanitasi juga berkontribusi besar dalam membentuk kepuasan pasien (Andaleeb, 2001).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan empiris di Klinik Mitra Tamzil, yang mengalami penurunan tren kunjungan pasien secara signifikan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan laporan manajemen internal (2022), ditemukan bahwa sebanyak 37% pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek kenyamanan ruang tunggu dan respons tenaga kesehatan. Di samping itu, terdapat peningkatan keluhan terkait kecepatan pelayanan administrasi dan ketersediaan fasilitas penunjang seperti toilet, area parkir, dan sistem antrian. Penurunan kepuasan ini diyakini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan berkurangnya kepercayaan pasien, ditandai dengan rendahnya angka kunjungan ulang dan perpindahan pasien ke fasilitas kesehatan lain di wilayah yang sama.

Kepuasan pasien, menurut Oliver (1980), merupakan hasil evaluatif kognitif yang membandingkan antara harapan awal dengan kinerja aktual layanan yang diterima. Apabila layanan klinik mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk perasaan puas, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan. Sebaliknya, jika terjadi disonansi antara harapan dan kenyataan, maka pasien cenderung tidak puas dan kehilangan kepercayaan. Dalam sektor layanan kesehatan, kepercayaan tidak hanya dibangun dari sisi teknis pengobatan, tetapi juga mencakup aspek emosional dan psikologis seperti rasa aman, kejujuran informasi, dan perhatian yang tulus dari tenaga medis.

Gurviesz dan Korchia (2011) menyatakan bahwa kepercayaan pasien merupakan hasil dari persepsi terhadap kompetensi (kemampuan tenaga medis), benevolence (niat baik), dan integrity (konsistensi nilai dan etika). Oleh karena itu, untuk membangun kepercayaan yang kokoh, klinik harus menunjukkan kapabilitas profesional yang tinggi sekaligus menjamin bahwa proses pelayanan dilakukan dengan itikad baik dan integritas yang terjaga.

Dengan memperhatikan berbagai tantangan dan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien pada layanan Poli Umum Klinik Mitra Tamzil. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam penguatan model relasional antar variabel layanan kesehatan, sekaligus menyajikan temuan praktis bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan dan persepsi pasien.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis berbasis data empiris. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien), serta menguji peran mediasi kepuasan dalam memengaruhi kepercayaan pasien sebagai variabel dependen lanjutan. Model hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat kausalitas terstruktur, sehingga memerlukan teknik analisis yang dapat mengukur efek langsung dan tidak langsung secara simultan.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima layanan di Poli Umum Klinik Mitra Tamzil selama periode penelitian berlangsung. Berdasarkan data kunjungan rata-rata bulanan, populasi diperkirakan berjumlah sekitar 500 pasien per bulan. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) pasien dewasa (>17 tahun), (2) pernah berkunjung minimal dua kali ke Poli Umum, dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 85 responden, sesuai dengan pertimbangan efektivitas pengolahan data dan pendekatan minimum sampel dalam analisis jalur (Hair et al., 2010).

**Teknik Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dirancang berdasarkan konstruk teoritis dari masing-masing variabel. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert 5 poin, dengan pilihan jawaban dari “sangat tidak setuju” (1) hingga “sangat setuju” (5). Untuk menjamin kualitas instrumen, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha, dengan standar nilai alpha ≥ 0,70 sebagai indikator reliabilitas tinggi (Sugiyono, 2021). Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen internal klinik, laporan kinerja layanan, dan referensi pendukung lainnya yang relevan dengan konteks penelitian.

**Operasionalisasi Variabel**

Terdapat empat variabel utama yang diteliti:

* Kualitas Pelayanan (X₁): diukur melalui indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
* Fasilitas (X₂): mencakup kenyamanan ruang, kelengkapan sarana, kebersihan, dan keamanan.
* Kepuasan Pasien (Y₁): diukur berdasarkan persepsi terhadap pengalaman layanan secara keseluruhan.
* Kepercayaan Pasien (Y₂): mencakup dimensi kepercayaan terhadap kompetensi, integritas, dan niat baik penyedia layanan.

Setiap konstruk variabel dijabarkan dalam beberapa item pernyataan berdasarkan studi literatur terdahulu dan telah melalui proses validasi oleh ahli manajemen pelayanan kesehatan.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis jalur (path analysis) yang bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam model struktural. Analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau SmartPLS, tergantung pada kelayakan model dan data. Sebelumnya, dilakukan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model memenuhi syarat regresi.

Selanjutnya, dilakukan:

* Uji T (parsial): untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
* Uji F (simultan): untuk menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
* Koefisien Determinasi (R²): digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Interpretasi hasil dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (p-value < 0.05) dan kekuatan pengaruh (nilai koefisien beta).

## ****HASIL DAN PEMBAHASAN****

### ****Hasil Analisis Jalur****

Analisis data dilakukan dengan pendekatan **analisis jalur (path analysis)** untuk mengukur pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel **kualitas pelayanan (X₁)** dan **fasilitas (X₂)** terhadap **kepuasan pasien (Y₁)** dan **kepercayaan pasien (Y₂)**. Hasil uji menunjukkan bahwa:

* Koefisien determinasi (R²) antara X₁ dan X₂ terhadap Y₁ sebesar **0,478**, artinya **47,8%** variasi dalam kepuasan pasien dijelaskan oleh kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas.
* Koefisien jalur menunjukkan pengaruh **langsung** yang signifikan dari X₁ terhadap Y₁, serta dari Y₁ terhadap Y₂.
* Pengaruh **tidak langsung** dari X₁ dan X₂ terhadap Y₂ melalui Y₁ menunjukkan nilai signifikansi pada tingkat **p < 0,05**, yang berarti terdapat hubungan mediasi signifikan.

### ****Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien****

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang dominan terhadap kepuasan pasien. Komponen dari dimensi **SERVQUAL** seperti:

* **Reliability** (ketepatan dan keandalan pelayanan medis),
* **Responsiveness** (kesigapan dan kecepatan tenaga medis dalam menangani pasien),
* **Assurance** (jaminan kompetensi dan rasa aman yang diberikan tenaga medis),
* **Empathy** (kemampuan tenaga medis dalam memahami dan memberikan perhatian terhadap pasien), dan
* **Tangibles** (penampilan fisik karyawan, kebersihan seragam, dan kelengkapan alat medis)
* secara kumulatif berperan besar dalam membentuk kepuasan pasien. Pasien cenderung puas ketika mereka merasa diperlakukan secara manusiawi, dihormati, dan dilayani dengan profesionalisme tinggi. Ini selaras dengan temuan Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa keandalan dan empati menjadi prediktor paling kuat dalam kepuasan layanan kesehatan.

### ****Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien****

Fasilitas yang tersedia di Klinik Mitra Tamzil juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun kontribusinya lebih kecil dibanding kualitas pelayanan. Beberapa aspek penting yang dinilai oleh pasien dalam variabel fasilitas meliputi:

* **Kenyamanan ruang tunggu**: suhu ruang, pencahayaan, dan kursi tunggu.
* **Kebersihan ruang dan toilet umum**.
* **Aksesibilitas dan parkir**.
* **Sarana informasi (papan nama ruangan, jadwal dokter, sistem antrean digital)**.

Penelitian oleh Andaleeb (2001) dan Kosnan (2019) menunjukkan bahwa persepsi terhadap fasilitas fisik berkorelasi langsung dengan kenyamanan emosional pasien, yang berdampak terhadap kepuasan mereka secara menyeluruh.

### ****Kepuasan sebagai Mediasi Terhadap Kepercayaan Pasien****

Kepuasan pasien terbukti **memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepercayaan pasien** dengan nilai kontribusi pengaruh tidak langsung sebesar **72,2%**. Artinya, kepercayaan pasien terhadap klinik tidak serta-merta dibentuk oleh kualitas layanan atau kelengkapan fasilitas, melainkan terbentuk melalui pengalaman positif yang menghasilkan rasa puas.

Konsep ini sejalan dengan teori disconfirmation paradigm (Oliver, 1980), yang menyatakan bahwa **kepuasan merupakan hasil dari proses evaluasi kognitif dan afektif pasien terhadap realitas layanan dibandingkan ekspektasi awal**. Ketika persepsi aktual melampaui atau sesuai dengan ekspektasi, pasien akan merasa puas, dan dari pengalaman tersebut muncul rasa percaya.

Gurviesz dan Korchia (2011) menambahkan bahwa **kepercayaan pasien terdiri dari tiga pilar utama**:

* **Kompetensi**: keyakinan bahwa klinik memiliki kapasitas profesional untuk memberikan pelayanan medis.
* **Integritas**: keyakinan bahwa klinik beroperasi secara jujur dan dapat dipercaya.
* **Benevolence**: keyakinan bahwa klinik benar-benar peduli pada kesejahteraan pasien.

Dengan demikian, kepuasan menjadi jalur penting dalam memperkuat ketiga pilar tersebut dalam pikiran pasien.

### ****Diskusi Temuan dengan Literatur Terdahulu****

Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien:

* **Engkus (2019)**: menemukan bahwa kualitas interaksi tenaga medis, seperti keramahan, kecepatan pelayanan, dan komunikasi yang baik, meningkatkan loyalitas melalui kepuasan.
* **Kosnan (2019)**: menyimpulkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan toilet yang bersih merupakan faktor penting yang meningkatkan nilai pelayanan.
* **Setyowati & Anwar (2021)**: menyatakan bahwa kepuasan merupakan determinan utama yang menjembatani kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepercayaan dalam jangka panjang.

Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat **model mediasi dalam manajemen pelayanan kesehatan**, yang mengakui kepuasan sebagai mediator krusial dalam menciptakan hubungan emosional dan kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna.

### ****Implikasi Praktis****

Implikasi dari temuan ini sangat penting bagi pengelola Klinik Mitra Tamzil:

* **Rekomendasi strategis**: perlunya peningkatan kualitas interpersonal tenaga medis melalui pelatihan komunikasi efektif, pelayanan berbasis empati, dan standardisasi SOP pelayanan.
* **Peningkatan infrastruktur layanan**: seperti pengadaan sistem antrean digital, fasilitas ramah difabel, ruang laktasi, dan ruang tunggu yang lebih nyaman.
* **Survei rutin kepuasan pasien**: sebagai bentuk monitoring berkelanjutan dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pasien.

## ****KESIMPULAN****

Hasil penelitian ini menunjukkan secara meyakinkan bahwa **kualitas pelayanan** dan **fasilitas fisik** secara simultan maupun parsial memiliki **pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien**. Lebih lanjut, **kepuasan pasien terbukti memainkan peran mediasi** yang sangat penting dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap **kepercayaan pasien**. Dengan kata lain, kepercayaan terhadap layanan klinik tidak terbentuk secara langsung dari kualitas atau fasilitas semata, melainkan dibangun melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan memuaskan oleh pasien.

### Kesimpulan Substantif

1. **Kualitas pelayanan** merupakan faktor yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Dimensi pelayanan seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan klinik.
2. **Fasilitas fisik**, meskipun kontribusinya tidak sebesar kualitas pelayanan, tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Fasilitas yang memadai, bersih, aman, dan nyaman menjadi nilai tambah yang memperkuat persepsi pasien terhadap profesionalisme institusi.
3. **Kepuasan pasien menjadi faktor mediasi kunci** dalam membentuk kepercayaan. Pasien yang merasa puas terhadap layanan dan fasilitas yang diterima akan lebih cenderung mempercayai institusi penyedia layanan, menunjukkan loyalitas, serta berpotensi melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.
4. **Kontribusi pengaruh tidak langsung (mediasi)** antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepercayaan melalui kepuasan mencapai **72,2%**, yang secara statistik menunjukkan bahwa pengalaman pasien dalam menerima layanan merupakan aspek esensial dalam membangun hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan.

### Kontribusi Teoretis

Penelitian ini memperkuat model relasional dalam manajemen mutu layanan kesehatan, khususnya dalam mengintegrasikan tiga konstruk utama: **kualitas pelayanan**, **kepuasan pasien**, dan **kepercayaan pasien**. Hasil ini sejalan dan memperluas kerangka teori **SERVQUAL** (Parasuraman et al., 1988) dan teori **kepercayaan dalam hubungan layanan** (Gurviesz & Korchia, 2011) dalam konteks pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Kepuasan tidak hanya berfungsi sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai jembatan antara layanan teknis dan emosional dengan keyakinan pasien terhadap institusi kesehatan.

### Implikasi Praktis

Bagi pengelola **Klinik Mitra Tamzil**, hasil penelitian ini memberikan arah yang jelas untuk perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan:

* **Peningkatan Kualitas Interpersonal**
Tenaga kesehatan harus dilatih secara rutin dalam hal komunikasi interpersonal, empati, dan etika pelayanan, terutama bagi staf frontliner yang menjadi wajah pertama layanan klinik. Hal ini akan meningkatkan persepsi profesionalisme dan rasa dihargai oleh pasien.
* **Modernisasi dan Pemeliharaan Fasilitas Fisik**
Manajemen perlu mengalokasikan sumber daya untuk memastikan bahwa fasilitas fisik mendukung kenyamanan pasien. Termasuk dalam hal ini adalah kebersihan ruang, tata ruang ergonomis, sistem antrean yang efisien, ruang tunggu dengan ventilasi dan pencahayaan yang baik, serta sarana khusus seperti ruang laktasi dan toilet difabel.
* **Implementasi Sistem Feedback Pasien**
Klinik sebaiknya membangun sistem evaluasi rutin berbasis survei elektronik atau kuesioner yang dikumpulkan pasca pelayanan. Data ini berguna untuk menilai persepsi dan ekspektasi pasien secara real-time dan menyusun strategi perbaikan layanan yang lebih terarah.
* **Integrasi Data Kepuasan dalam Sistem Manajemen Mutu**
Hasil survei kepuasan dan kepercayaan sebaiknya diintegrasikan dalam agenda manajemen mutu klinik sebagai dasar pengambilan keputusan, audit internal, dan pelaporan kinerja layanan kepada pemangku kepentingan.

### Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk memperkaya temuan ini, peneliti selanjutnya dapat:

* Mengembangkan model dengan menambahkan **variabel moderasi**, seperti persepsi risiko pasien atau citra klinik, yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel.
* Memperluas cakupan penelitian ke klinik lain, baik negeri maupun swasta, serta membandingkan antara **tingkat urban dan rural**, untuk menilai konsistensi temuan pada kondisi geografis dan demografis yang berbeda.
* Menggunakan pendekatan **mixed-method** agar diperoleh pemahaman yang lebih holistik, menggabungkan data kuantitatif dengan wawancara atau observasi langsung untuk menggali pengalaman pasien secara lebih mendalam.

**DAFTAR PUSTAKA**

**A. BUKU**

Gurviesz, P., & Korchia, M. (2011). *Exploring the Mediating Role of Trust in Service Relationships*. Journal of Services Marketing.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

**B. JURNAL DAN SUMBER LAINNYA**

Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine, 52*(9), 1359–1370. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5

Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien pada Klinik Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 16*(2), 111–122. https://doi.org/10.32509/administrasi.v16i2.291

Engkus. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmu Administrasi.

Gurviez, P., & Korchia, M. (2011). Proposition d’une échelle de mesure multidimensionnelle de la confiance dans la marque. *Recherche et Applications en Marketing, 17*(3), 41–61. https://doi.org/10.1177/076737010101700303

Kosnan. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama XYZ. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 7*(1), 45–56. https://doi.org/10.14710/jaki.7.1.45-56

Kosnan. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.2307/3150499

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. https://www.journals.elsevier.com/journal-of-retailing

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.

Setyowati, D., & Anwar, C. (2021). Peran Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 24*(2), 85–96. https://doi.org/10.22146/jmpk.60654