Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit (MARSI)
Vol. 10 No 4, Oktober 2026
https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI
E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT INAP DI RSUD H. ABDUL MANAP JAMBI

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND GENERAL INPATIENT SATISFACTION AT H. ABDUL MANAP REGIONAL PUBLIC HOSPITAL, JAMBI

Devina Amanda Putri[1], Yeyen Gustina Irawan[2], Anvika Adha Taufik[3]
[123]Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi
Email: devinaa805@gmail.com[1)]

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan tingkat keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien selama menjalani perawatan. Penelitian ini menggunakan teori yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Populasi penelitian berjumlah 431 pasien umum rawat inap dengan sampel sebanyak 82 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi r = 0,491 dan nilai signifikansi p = 0,000 (p < 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor influencing patient satisfaction in hospitals. Patient satisfaction reflects the hospital's level of success in meeting patient needs and expectations during treatment. This study utilizes a theory encompassing the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to determine the relationship between service quality and inpatient satisfaction at H. Abdul Manap Regional General Hospital in Jambi City. The study employed a quantitative approach with a correlational design. The study population comprised 431 inpatients, with a sample size of 82 respondents determined using the Slovin formula and non-probability sampling techniques. Data were collected using a questionnaire and analyzed using the Pearson Product Moment correlation test. The results showed a positive and significant relationship between service quality and patient satisfaction, with a correlation coefficient of r = 0.491 and a significance value of p = 0.000 (p < 0.05). These results indicate that the better the quality of service provided, the higher the level of patient satisfaction. This study concluded that service quality has a significant relationship with inpatient satisfaction at H. Abdul Manap Regional General Hospital in Jambi City. Therefore, continuous improvement in service quality is necessary to enhance patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient Care.*

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara optimal sebagai bagian dari upaya meningkatkan derajat kesehatan. Rumah sakit memiliki peran strategis sebagai institusi pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam penyelenggaraannya, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga mampu menghadirkan pelayanan yang responsif, manusiawi, dan berpusat pada pasien. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit karena secara langsung memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien, meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit, serta mendorong loyalitas pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan pada masa mendatang. Sebaliknya, pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya citra rumah sakit di mata masyarakat (Mansur et al., 2022).

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi karena melibatkan interaksi yang berlangsung secara intensif antara pasien, tenaga kesehatan, dan berbagai unit pelayanan rumah sakit selama pasien menjalani proses perawatan. Berbeda dengan pelayanan rawat jalan yang bersifat singkat, pasien rawat inap memperoleh pelayanan secara berkelanjutan sehingga memiliki kesempatan lebih besar untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian tersebut mencakup aspek ketepatan pelayanan, kecepatan respons petugas, kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, kenyamanan lingkungan perawatan, hingga ketersediaan fasilitas penunjang. Keseluruhan pengalaman tersebut akan membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit dan menjadi dasar dalam mengevaluasi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pasien pada akhirnya menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan kesehatan (Yuliani et al., 2021; Suryawati, 2024).

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi merupakan salah satu rumah sakit rujukan milik pemerintah daerah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat inap bagi pasien umum. Berbeda dengan peserta jaminan kesehatan yang terikat pada mekanisme rujukan tertentu, pasien umum memiliki kebebasan dalam menentukan fasilitas pelayanan kesehatan yang akan dipilih sehingga keputusan mereka sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang diperoleh. Kondisi tersebut menjadikan kepuasan pasien umum sebagai indikator yang mampu merefleksikan kualitas pelayanan rumah sakit secara lebih objektif. Rumah sakit dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan daya saing di tengah semakin berkembangnya fasilitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi penting karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

juga berpengaruh terhadap keberlangsungan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu (Bas et al., 2025).

Data rekam medis RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien umum rawat inap mengalami penurunan dari 545 pasien pada tahun 2024 menjadi 431 pasien pada tahun 2025. Selain mengalami penurunan secara keseluruhan, jumlah kunjungan pasien juga memperlihatkan fluktuasi yang cukup besar pada setiap bulan. Pada beberapa periode terjadi peningkatan jumlah kunjungan, sedangkan pada periode lainnya mengalami penurunan yang cukup signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan rawat inap oleh pasien umum belum berada pada kondisi yang stabil. Fluktuasi kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal rumah sakit maupun faktor eksternal, seperti perubahan kebutuhan masyarakat, aksesibilitas pelayanan, persaingan antar rumah sakit, maupun persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Salah satu faktor yang banyak dikaji dalam berbagai penelitian sebagai penentu kepuasan sekaligus loyalitas pasien adalah kualitas pelayanan yang diberikan selama proses perawatan (Sari et al., 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan pada dasarnya dibangun melalui lima dimensi utama dalam konsep SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien melalui penyediaan fasilitas yang memadai, ketepatan pelayanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, kompetensi tenaga kesehatan, serta perhatian secara individual kepada setiap pasien. Apabila seluruh dimensi tersebut mampu dipenuhi secara optimal, maka pasien akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima sehingga tingkat kepuasan cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila terdapat kelemahan pada salah satu dimensi pelayanan, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan juga akan menurun dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan (Rahmadani et al., 2023).

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti terhadap pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi menunjukkan masih terdapat berbagai keluhan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respons tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas ruang rawat inap, serta komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien yang dinilai belum optimal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan agar mampu memenuhi harapan pasien secara lebih baik. Kondisi tersebut juga sejalan dengan data kunjungan pasien umum rawat inap yang menunjukkan adanya penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun penurunan jumlah kunjungan tidak sepenuhnya disebabkan oleh kualitas pelayanan, fenomena tersebut menjadi indikasi perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien umum. Berdasarkan kondisi empiris tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Manap Kota Jambi sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien serta pengembangan kualitas pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan (Lestari et al., 2024).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi atau melebihi kebutuhan serta harapan pasien selama menjalani proses perawatan. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup keberhasilan tindakan medis, tetapi juga meliputi seluruh proses pelayanan, seperti kemudahan akses, ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi pasien melalui perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata setelah pelayanan diberikan (Pratiwi et al., 2021; Rahmadani et al., 2023; Rosyidi et al., 2020).

Penilaian kualitas pelayanan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, dan karakteristik masing-masing pasien. Meskipun pelayanan yang diberikan relatif sama, setiap pasien dapat memberikan penilaian yang berbeda sesuai dengan persepsinya. Selain itu, kualitas pelayanan juga mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam mengelola sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan secara efektif dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial pasien menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada pasien (Yuliana et al., 2022; Putri et al., 2023; Bas et al., 2025; Hidayat et al., 2025).

Dalam penelitian pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan sering dijadikan sebagai variabel utama karena memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit, sedangkan pelayanan yang kurang optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan citra rumah sakit. Mengingat kebutuhan dan harapan masyarakat terus berkembang seiring kemajuan teknologi serta perubahan standar pelayanan kesehatan, rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar mampu memberikan pelayanan yang bermutu, aman, dan berpusat pada pasien (Mansur et al., 2022; Bas et al., 2025).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respon atau penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima setelah membandingkan antara harapan sebelum memperoleh pelayanan dengan

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

pengalaman nyata selama menjalani perawatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan (Suryawati, 2024; Harefa, 2025).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan pelayanan klinis, tetapi juga oleh berbagai aspek non-klinis, seperti keramahan tenaga kesehatan, komunikasi yang efektif, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien. Berbagai dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible), turut membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan sehingga memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan (Putri et al., 2023; Hidayat et al., 2025).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit karena berpengaruh terhadap loyalitas, kepercayaan, dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan maupun merekomendasikannya kepada orang lain. Tingkat kepuasan juga mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Harefa, 2025; Suryawati, 2024).

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Umum

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam membentuk kepuasan pasien umum, terutama pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan, pasien cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi dasar dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan (Mansur et al., 2022; Nurhasmah et al., 2022).

Dalam pelayanan rawat inap, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu pelayanan, daya tanggap tenaga kesehatan, keramahan dan profesionalisme petugas, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Pelayanan yang diberikan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan pasien akan meningkatkan persepsi positif terhadap rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak pada penilaian negatif pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Putri et al., 2023).

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah didukung oleh berbagai hasil penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Shalsha et al. (2024) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien umum rawat inap. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien umum rawat inap sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga hubungan antarvariabel dapat diukur secara objektif. Penelitian ini bersifat non-eksperimental, yaitu peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap objek penelitian, melainkan hanya mengamati dan mengukur variabel sebagaimana adanya. Penelitian dilaksanakan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi pada periode Desember 2025 hingga Maret 2026 yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh pasien umum rawat inap selama Januari–Desember 2025 sebanyak 431 pasien, sedangkan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 82 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga responden yang dipilih merupakan pasien umum rawat inap yang telah menerima pelayanan minimal 1 × 24 jam, mampu berkomunikasi, bersedia menjadi responden, serta memenuhi persyaratan penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien umum rawat inap untuk mengukur persepsi mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, seperti profil rumah sakit, data kunjungan pasien, struktur organisasi, dan laporan administrasi yang mendukung penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan Skala Likert lima tingkat, mulai dari Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5). Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik). Sementara itu, variabel kepuasan pasien diukur melalui aspek sikap tenaga kesehatan, kualitas pelayanan yang diterima, kemudahan administrasi, waktu pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan kenyamanan selama menjalani perawatan. Hasil pengukuran

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

kemudian diinterpretasikan menggunakan kategori rentang nilai mean untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi data melalui nilai rata-rata, median, modus, standar deviasi, dan penyajian tabel maupun grafik. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas Product Moment Pearson dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Alpha > 0,60. Selanjutnya dilakukan uji normalitas menggunakan analisis grafik (Histogram dan Normal P–P Plot) serta uji Kolmogorov–Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05 untuk memastikan data berdistribusi normal. Pengujian hipotesis menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap, sekaligus mengukur arah serta kekuatan hubungan berdasarkan nilai koefisien korelasi (r). Hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi p < 0,05, sedangkan kekuatan hubungan diinterpretasikan berdasarkan kriteria Sugiyono (2019), mulai dari hubungan sangat rendah hingga hubungan sangat kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	27	32,9
Perempuan	55	67,1
Total	82	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (67,1%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 27 orang (32,9%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh pasien perempuan.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	9	11,0
25–35 Tahun	20	24,4
36–45 Tahun	23	28,0
> 45 Tahun	30	36,6
Total	82	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2, responden terbanyak berada pada kelompok usia >45 tahun sebanyak 30 orang (36,6%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 23 orang (28,0%), usia 25–35 tahun sebanyak 20 orang (24,4%), dan usia <25 tahun sebanyak 9 orang (11,0%).

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	5	6,1
SMP	10	12,2
SMA/SMK	25	30,5
Diploma	14	17,1
Sarjana	22	26,8
Lainnya	6	7,3
Total	82	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 25 orang (30,5%), diikuti Sarjana sebanyak 22 orang (26,8%), Diploma sebanyak 14 orang (17,1%), SMP sebanyak 10 orang (12,2%), Lainnya sebanyak 6 orang (7,3%), dan SD sebanyak 5 orang (6,1%).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Dirawat

Lama Dirawat	Frekuensi	Persentase (%)
< 3 Hari	23	28,0
3–5 Hari	43	52,4
> 5 Hari	16	19,5
Total	82	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden menjalani perawatan selama 3–5 hari sebanyak 43 orang (52,4%), diikuti kurang dari 3 hari sebanyak 23 orang (28,0%), dan lebih dari 5 hari sebanyak 16 orang (19,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman rawat inap dengan durasi sedang sehingga cukup untuk menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Ruang rawat inap dalam kondisi bersih dan nyaman.	3,83	Baik
2	Fasilitas rawat inap tersedia dan berfungsi dengan baik.	4,02	Baik
3	Peralatan medis yang digunakan terlihat lengkap dan layak.	3,95	Baik
4	Fasilitas yang tersedia di ruang rawat inap tidak mendukung kenyamanan pasien.	3,80	Baik
Rata-rata		3,90	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, dimensi tangibles (bukti fisik) memperoleh rata-rata skor 3,90 dengan kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan *fasilitas rawat inap tersedia dan berfungsi dengan baik*

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

(4,02), sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan mengenai kenyamanan fasilitas ruang rawat inap (3,80). Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit dinilai baik oleh responden.

Tabel 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dimensi Reliability (Keandalan)

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
5	Petugas kesehatan memberikan pelayanan secara profesional.	3,93	Baik
6	Penjelasan tentang tindakan medis mudah dipahami.	3,87	Baik
7	Informasi yang diberikan petugas kepada pasien sering tidak jelas.	3,91	Baik
8	Petugas kesehatan mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik.	3,89	Baik
Rata-rata		3,90	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, dimensi reliability (keandalan) memperoleh rata-rata skor 3,90 dengan kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan *petugas kesehatan memberikan pelayanan secara profesional* (3,93). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sudah andal dan sesuai harapan.

Tabel 7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
9	Perawat cepat merespons ketika pasien membutuhkan bantuan.	3,95	Baik
10	Proses pelayanan rawat inap memakan waktu lama dan tidak efisien.	3,89	Baik
11	Petugas kesehatan bersedia membantu pasien kapan pun dibutuhkan.	3,89	Baik
Rata-rata		3,91	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 7, dimensi responsiveness (daya tanggap) memperoleh rata-rata skor 3,91 dengan kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan *perawat cepat merespons ketika pasien membutuhkan bantuan* (3,95). Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan dinilai baik oleh responden.

Tabel 8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dimensi Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
12	Dokter dan perawat bersikap sopan dan ramah.	3,93	Baik
13	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pasien.	3,87	Baik
14	Petugas kesehatan menghargai hak dan privasi pasien selama	3,80	Baik

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

	perawatan.		
Rata-rata		3,87	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 8, dimensi assurance (jaminan) memperoleh rata-rata skor 3,87 dengan kategori baik. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan *dokter dan perawat bersikap sopan dan ramah* (3,93). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa tenaga kesehatan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan selama pelayanan.

Tabel 9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dimensi Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
15	Petugas kesehatan memahami kebutuhan dan keluhan pasien.	3,99	Baik
Rata-rata		3,99	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 9, dimensi empathy (empati) memperoleh rata-rata skor 3,99 dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas kesehatan telah memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan serta keluhan pasien dengan baik.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap (Y)

Tabel 10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap (Y)

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Saya merasa puas dengan pelayanan rawat inap yang diterima.	4,61	Sangat Baik
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya.	4,49	Sangat Baik
3	Saya merasa nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit ini.	4,55	Sangat Baik
4	Sikap tenaga kesehatan membuat saya merasa tenang.	4,57	Sangat Baik
5	Proses pelayanan rawat inap mudah dan tidak berbelit.	4,59	Sangat Baik
6	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di ruang	4,61	Sangat Baik

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

	rawat inap.		
7	Pelayanan yang saya terima layak untuk direkomendasikan.	4,59	Sangat Baik
8	Saya bersedia kembali menggunakan layanan RSUD H. Abdul Manap.	4,49	Sangat Baik
9	Saya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang saya terima selama menjalani rawat inap.	4,70	Sangat Baik
10	Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan saya sebagai pasien.	4,65	Sangat Baik
11	Saya merasa kecewa dengan pelayanan petugas selama masa perawatan.	4,62	Sangat Baik
12	Fasilitas yang tersedia tidak memberikan kepuasan selama saya dirawat.	4,43	Sangat Baik
13	Secara keseluruhan, pelayanan rawat inap yang saya terima kurang memuaskan.	4,56	Sangat Baik
Rata-rata		4,57	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 10, variabel kepuasan pasien umum rawat inap (Y) memperoleh rata-rata skor 4,57 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan *"Saya merasa kurang puas terhadap pelayanan yang saya terima selama menjalani rawat inap"* dengan rata-rata 4,70, sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan *"Fasilitas yang tersedia tidak memberikan kepuasan selama saya dirawat"* dengan rata-rata 4,43. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap pelayanan rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Tabel 11 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

Keterangan	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
N	82	82
Mean	58,52	59,44
Std. Deviation	3,088	4,202
Most Extreme Differences (Absolute)	0,091	0,093
Positive	0,067	0,093
Negative	-0,091	-0,093
Test Statistic	0,091	0,093

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Asymp. Sig. (2-tailed)	0,089	0,077

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.15, nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,089 dan Kepuasan Pasien sebesar 0,077. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis statistik parametrik.

Tabel 12 Hasil Uji Korelasi Pearson Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap (Y)

Variabel	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	1	0,491**
Sig. (2-tailed)	-	0,000
N	82	82
Kepuasan Pasien	0,491**	1
Sig. (2-tailed)	0,000	-
N	82	82

Keterangan: Korelasi signifikan pada taraf 0,01 (2-tailed).

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 13, diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,491 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dengan kekuatan sedang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap. Maka, Ha diterima dan H_o ditolak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien umum rawat inap.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh dimensi kualitas pelayanan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi memperoleh penilaian dalam kategori baik. Pada dimensi tangibles (bukti fisik), pasien menilai bahwa fasilitas rawat inap, kebersihan ruangan, serta kelengkapan peralatan medis telah mampu mendukung kenyamanan selama menjalani perawatan. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada ketersediaan dan fungsi fasilitas rawat inap, sedangkan aspek kenyamanan fasilitas memperoleh nilai paling rendah meskipun masih berada dalam kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi fisik rumah sakit telah memenuhi harapan pasien, namun peningkatan fasilitas penunjang tetap diperlukan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Pada dimensi reliability (keandalan), seluruh indikator juga memperoleh kategori baik. Pasien menilai tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan secara profesional, mampu menjelaskan tindakan medis dengan cukup jelas, serta memberikan informasi yang dapat dipahami selama proses perawatan. Profesionalisme tenaga kesehatan menjadi aspek yang memperoleh penilaian tertinggi, menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten, tepat, dan sesuai prosedur mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang andal merupakan komponen penting dalam membangun kualitas pelayanan kesehatan dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) juga menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata yang relatif tinggi. Pasien menilai bahwa perawat cepat merespons ketika bantuan dibutuhkan dan tenaga kesehatan bersedia membantu selama proses perawatan. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling diapresiasi karena memberikan rasa aman dan meningkatkan kenyamanan pasien. Walaupun demikian, beberapa responden masih memberikan penilaian terhadap efisiensi proses pelayanan sehingga rumah sakit tetap perlu melakukan evaluasi terhadap waktu pelayanan agar responsivitas petugas dapat semakin ditingkatkan. Hasil ini mendukung berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pada dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati), hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menilai dokter maupun perawat telah memberikan pelayanan secara sopan, ramah, profesional, serta mampu memahami kebutuhan dan keluhan pasien dengan baik. Sikap menghargai pasien, menjaga privasi, serta memberikan perhatian secara individual menjadi faktor yang memperkuat rasa percaya pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Nilai rata-rata kedua dimensi tersebut berada dalam kategori baik, menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien telah berjalan dengan baik. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh kemampuan membangun komunikasi dan kepedulian selama proses perawatan.

Hasil penelitian terhadap variabel kepuasan pasien umum rawat inap menunjukkan rata-rata sebesar 4,57 dengan kategori sangat baik. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, kenyamanan selama menjalani perawatan, sikap tenaga kesehatan, kemudahan proses pelayanan, serta fasilitas yang tersedia. Pernyataan negatif mengenai ketidakpuasan memperoleh skor yang tinggi setelah proses pembalikan skor (reverse scoring), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Secara keseluruhan, hasil tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi telah mampu memenuhi bahkan mendekati harapan pasien selama menjalani rawat inap.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas sehingga analisis parametrik dapat dilakukan. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar r = 0,491 dengan nilai signifikansi 0,000 (p < 0,05). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan dengan tingkat hubungan sedang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil ini membuktikan bahwa hipotesis penelitian diterima dan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien di rumah sakit.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperlihatkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah memperoleh penilaian baik dan memberikan kontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien umum rawat inap. Meskipun hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berada pada kategori sedang, kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik sekaligus melakukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek fasilitas fisik, efisiensi pelayanan, serta komunikasi tenaga kesehatan, sehingga kepuasan pasien dapat terus meningkat dan mutu pelayanan rumah sakit menjadi semakin optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), secara keseluruhan memperoleh penilaian dalam kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat baik. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien umum rawat inap. Maka, penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah sekaligus mencapai tujuan penelitian, yaitu membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

[1]. Ariani, D. (2020). *Manajemen kualitas pelayanan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

[2]. Azwar, A. (2022). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

[3]. Bas, A. G., & Syahria, N. (2025). Analisis persepsi pasien berbasis SERVQUAL terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9*(1), 123–132.

[4]. Fauziah, L., Rahman, H., & Yusuf, M. (2023). Responsiveness tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Modern, 9*(1), 40–48.

[5]. Fitriani, D., Sari, P., & Lestari, N. (2021). Hubungan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 7*(3), 210–218.

[6]. Harefa, D. (2025). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan, 9*(1), 12–21.

[7]. Hidayat, A., Putri, R., & Lestari, D. (2022). Survei kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 18*(2), 89–98.

[8]. Hidayat, A., Sari, N., & Putra, R. (2025). Faktor emosional dan kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 13*(1), 33–42.

[9]. Ibrahim, A., Yusuf, M., & Hasanah, U. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, 16*(2), 88–95.

[10]. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

[11]. Kusumaningrum, D., Handayani, S., & Putri, R. (2021). Perlindungan hak dan privasi pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Etika Kesehatan Indonesia, 5*(2), 101–109.

[12]. Lestari, D., & Wahyuni, S. (2021). Komunikasi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia, 24*(2), 100–108.

[13]. Mansur, M., Sari, D. P., & Lestari, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam), 7*(2), 45–56.

[14]. Ningsih, R., Amelia, Y., & Hasan, M. (2022). Daya tanggap pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Medika Nusantara, 8*(2), 67–75.

[15]. Nurhasmah, N., et al. (2021). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 17*(2), 77–85.

[16]. 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.

[17]. Paramitha, D. S., Kirana, R., & Muhaimin, A. R. A. (2022). Pentingnya kualitas komunikasi perawat dan dokter sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan, 7*(2), 188–194.

[18]. Prasetyo, E., Rahmawati, D., & Saputri, N. (2020). Keandalan pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan, 5*(1), 33–41.

[19]. Pratiwi, N., & Lestari, D. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan berbasis SERVQUAL di rumah sakit umum. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 9*(2), 101–110.

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

[20]. Putri, A. R., & Handayani, S. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *HIGEIA Journal of Public Health Research and Development, 7*(1), 34–42.

[21]. Putri, N., Rahmawati, D., & Sari, P. (2022). Hubungan empati tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Nasional, 10*(1), 55–63.

[22]. Rahmadhani, S., & Wijayanti, R. (2023). Dimensi SERVQUAL dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 26*(1), 45–53.

[23]. Rahmawati, N. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien umum di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan, 7*(1), 40–49.

[24]. Rohmah, S., & Astuti, P. (2020). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien. *Jurnal Keperawatan Holistik, 6*(1), 50–57.

[25]. Rosyidi, M., Santoso, A., & Wijaya, D. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8*(2), 101–110.

[26]. Saputra, A., Hidayah, N., & Putri, R. (2022). Bukti fisik pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Terpadu, 10*(2), 145–152.

[27]. Sari, D. P., Putri, A. R., & Handayani, L. (2021). Kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9*(2), 85–93.

[28]. Sari, N., & Putra, H. (2021). Respons cepat tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan, 14*(2), 91–99.

[29]. Shalsha, A., et al. (2024). Service quality and inpatient satisfaction. *Heliyon, 10*(3).

[30]. Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

[31]. Sugiyono. (2019a). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.

[32]. Sugiyono. (2019b). *Metode penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Bandung: Alfabeta.

[33]. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Bandung: Alfabeta.

[34]. Supranto, J. (2022). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

[35]. Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.

[36]. Suryawati, C. (2024). Kepuasan pasien sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 27*(1), 15–24.

[37]. Thaifur, A. Y. B. R., Fitriani, & Tamim, F. N. A. (2024). Hubungan empati dan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau.

[38]. Tjiptono, F. (2022). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

[39]. Yanti, R., Amelia, D., & Saputri, M. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan, 12*(1), 23–31.

[40]. Yuliani, R., Hasanuddin, M., & Ramli, A. (2020). Evaluation of hospital service quality with

E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298
10.52643/marsi.v10i4.9287

SERVQUAL method. *International Journal of Health, Economics and Social Sciences, 2*(3), 210–218.

[41]. Yuliani, S., Hasanah, U., & Fitri, D. (2021). Empati tenaga kesehatan terhadap kenyamanan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Nasional, 10*(2), 120–128.