

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT IMELDA**

**Putri Handini Tambunan¹, Donalson Silalahi², Miska Irani Tarigan³, Imanuel Tarigan⁴,
Pandapotan Sitompul⁵**

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas
E-mail: donalson_silalahi@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to determine and explain the influence of service quality, prices and facilities on outpatient satisfaction at Imelda Hospital. Data was collected using surveys, documentation and interviews. The research approach used was quantitative, with 100 respondents selected using purposive sampling. The data in this study were analyzed using SPSS. The research results show that service quality, prices and facilities have a good influence. Together they have a positive and significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination value of 0.441 shows that 44.1% of patient satisfaction can be explained by service quality, price and facilities while the remaining 55.9% is explained by other factors such as trust, location and brand image.

Keywords: Service quality, prices, facilities, and outpatient satisfaction

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dinilai dari berbagai aspek, salah satunya adalah kepuasan pelanggan terhadap produk yang diterima. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mencerminkan reaksi mereka terhadap perbedaan antara harapan awal dan pengalaman aktual yang diperoleh setelah menggunakan produk atau layanan.

Begitu juga dengan Rumah Sakit Imelda, yang terus berusaha meningkatkan kinerjanya melalui peningkatan kepuasan pasien yang memanfaatkan layanan yang ditawarkan. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah mereka menggunakan produk atau layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ini mencakup sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi oleh pengalaman mereka. Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei, umpan balik, atau interaksi langsung untuk memahami persepsi dan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pasien yang tinggi menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja rumah sakit dan kesuksesan jangka panjangnya.

Rumah Sakit Imelda adalah rumah sakit swasta yang berlokasi di Medan dan telah berdiri sejak tahun 1983. Rumah sakit ini menyediakan berbagai fasilitas, antara lain: layanan penunjang, diagnostik, klinik spesialis, klinik umum, ruang operasi, ruang rawat inap umum, ruang rawat inap kebidanan, kamar bersalin, unit perawatan intensif, cuci darah, ruang perawatan anak, ruang kemoterapi, fisioterapi, unit luka bakar, klinik gigi, instalasi gawat darurat, dan lainnya. Rumah sakit ini berkomitmen untuk terus memperbaiki diri dengan manajemen modern guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pelanggan dapat terlihat dari seberapa sering pelanggan menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan dan apakah mereka merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Jumlah pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS maupun fasilitas umum cenderung berfluktuasi setiap bulan dalam setahun terakhir. Berdasarkan informasi tersebut, muncul pertanyaan: variabel apa saja yang menyebabkan fluktuasi jumlah pasien rawat jalan setiap bulan? Faktor-faktor apa yang menyebabkan perubahan kepuasan pasien rawat jalan?

Secara teoritis, banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2001), faktor-faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan

konsumen antara lain: (a) kualitas produk, (b) kualitas pelayanan, (c) harga produk, (d) fasilitas, dan (e) biaya. Tjiptono (2011) juga mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi: (a) kinerja, (b) fitur, (c) keandalan, (d) kesesuaian dengan spesifikasi, (e) daya tahan, (f) kemudahan servis, (g) estetika, dan (h) kualitas yang dirasakan. Dalam penelitian ini, fokus dibatasi pada tiga faktor, yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas, karena faktor-faktor ini sering digunakan oleh para peneliti dalam menganalisis kepuasan pelanggan, serta temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang bervariasi.

Hosang (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga, baik secara simultan maupun terpisah, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Yolanda (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas, secara parsial, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, Yesinda dan Murnisari (2018) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Widaditomo (2009) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena kepuasan pasien dan hasil penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini dilakukan sebagai penelitian replikasi untuk menganalisis lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Imelda Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pemasaran adalah aktivitas utama yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memastikan kelangsungan usahanya, karena pemasaran langsung berkaitan dengan konsumen. Menurut Tjiptono (2014: 3), pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial di mana individu atau kelompok memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran sesuatu yang bernilai bagi kedua belah pihak. Jasa, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Oleh karena itu, untuk menjaga kelangsungan suatu organisasi, penting untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen agar sesuai dengan harapan dan terpenuhi dengan baik. Dengan kata lain, konsumen harus merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh produsen.

Lupiyoadi (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah tingkat kenyamanan yang dirasakan konsumen setelah berinteraksi dengan produk atau layanan tertentu. Berdasarkan definisi ini, kepuasan konsumen dapat tercermin dalam berbagai bentuk. Mengacu pada pendapat para ahli seperti Indrasari (2019: 92) dan Irawan (2008), indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain: (a) kesesuaian harapan, yaitu kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan, (b) minat pelanggan untuk kembali lagi, (c) pelanggan yang terus membeli atau menggunakan produk, dan (d) keinginan pelanggan untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

Untuk menjelaskan kepuasan konsumen, variabel yang digunakan meliputi kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak positif bagi perusahaan. Kotler dan Keller (2014: 42) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk serta jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang tersurat maupun tersirat. Berdasarkan pendapat para ahli seperti Yamit (2010: 10), Lovelock dan Wright (2002: 266-267), dan Davis dan Heineke (2003: 295), indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain: (a) reliabilitas, (b) responsivitas, (c) jaminan, (d) empati, (e) keramahan, dan (f) kemudahan akses.

Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa harga adalah sejumlah uang (moneter) dan aspek non-moneter lain yang memiliki utilitas atau kegunaan tertentu yang dibutuhkan

untuk memperoleh suatu jasa. Utilitas adalah atribut atau faktor yang berpotensi memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen. Berdasarkan pandangan para ahli seperti Tjiptono (2014: 16), Lupiyoadi (2006: 104), dan Kotler dan Armstrong (2008: 278), indikator untuk mengukur harga antara lain: (a) persepsi nilai, (b) perilaku pesaing, (c) biaya produksi, (d) permintaan pasar, (e) kondisi ekonomi, (f) keterjangkauan, (g) daya saing harga, dan (h) kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan.

Tjiptono dan Chandra (2012) menyatakan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang memungkinkan pemanfaatan sumber daya, baik yang berbentuk fisik seperti gedung, peralatan, dan kendaraan, maupun yang bersifat non-fisik seperti waktu, informasi, dan keterampilan. Mengacu pada pendapat ahli seperti Boy (2007: 4-6), Sumayang (2003: 124), dan Tjiptono (2006), indikator untuk mengukur fasilitas antara lain: (a) peralatan, (b) bangunan, (c) kebersihan, (d) daya atau energi, (e) komunikasi, (f) keamanan, (g) kondisi dan fungsi fasilitas, (h) kemudahan dalam menggunakan fasilitas, (i) kenyamanan, dan (j) aksesibilitas.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Imelda selama satu tahun yang berjumlah 9.357 orang. Dengan mempergunakan metode Slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pembagian kuisioner dan wawancara. Selanjutnya, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini, sebagai variabel bebas adalah: kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas. Variabel terikat adalah kepuasan pasien. Adapun definisi operasional masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.	1. Keandalan (<i>realibity</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empaty (<i>emphaty</i>) 5. Keramahan karyawan pada saat melayani pasien, 6. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan	Likert
2	Harga	Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu manfaat atas barang atau jasa baik yang bisa dimiliki maupun digunakan fungsinya	1. Persepsi nilai 2. Perilaku pesaing 3. Biaya produksi 4. Permintaan pasar 5. Lingkungan ekonomi 6. Keterjangkauan harga 7. Daya saing harga 8. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Likert
3	Fasilitas	Fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk fisik	1. Peralatan 2. Bangunan 3. Kebersihan	Likert

No	Variabel Penelitian	Defenisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
		seperti gedung, kendaraan, waktu, informasi, ketrampilan, utilitas, dan peralatan yang digunakan untuk mendukung pihak kenyamanan pasien.	4. Daya atau energi 5. Komunikasi 6. Keamanan 7. Kondisi dan fungsi fasilitas 8. kemudahan menggunakan fasilitas 9. Kenyamanan 10. Akseibilitas	
4	Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diberikan oleh produk atau layanan.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Selalu membeli produk 4. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain	Likert

Sumber: Diolah dari berbagai sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, status, dan tingkat pendidikan dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

Jenis Kelamin	Responden	Status	Responden	Pendidikan	Responden
Laki-Laki	46	BPJS	79	SLTA	73
Perempuan	54	Umum	21	Universitas	27
Jumlah	100	Jumlah	100		100

Sumbet: Hasil Penelitian dan sudah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa mayoritas pasien rawat jalan yang diamati berjenis kelamin perempuan, status BPJS dan tingkat pendidikan SLTA ke bawah.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Analisis Regresi linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.688	1.743		.969	.335
Kualitas Pelayanan	.103	.032	.289	3.250	.002
Harga	.107	.053	.181	2.018	.046
Fasilitas	.153	.039	.360	3.874	.000
Nilai R	0,677		F Hitung	27,039	
Nilai R Square	0,458		Sig.	,000	

Nilai Adjusted R Square	0,441
-------------------------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Penelitian dan data sudah diolah.

Persamaan regresi linier berganda, yaitu :

$$Y = 1,688 + 0,103X_1 + 0,107X_2 + 0,153X_3$$

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat secara parsial. Kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), yang ditunjukkan dengan koefisien regresi sebesar 0,103 dan tingkat signifikansi 0,002. Variabel harga (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,107 dan tingkat signifikansi 0,046. Selain itu, variabel fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,153 dan tingkat signifikansi 0,000. Di antara ketiga variabel bebas tersebut, fasilitas (X3) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien (Y), yang ditunjukkan dengan nilai koefisien distandardisasi sebesar 0,360.

Secara simultan, variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai R Square sebesar 0,458 dan tingkat signifikansi 0,000.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,103 dan tingkat signifikansi 0,002. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diterima, semakin rendah kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2014: 42), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup keseluruhan fitur dan karakteristik produk serta jasa, yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang telah dinyatakan. Selain itu, hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian Yolanda (2019) dan Yunida (2016), yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengurangi waktu proses antrian, seperti menambah jumlah petugas saat terjadi antrian, guna mempercepat waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien regresi untuk variabel harga sebesar 0,1107 dan tingkat signifikansi 0,046. Penetapan harga yang terjangkau bagi pasien, serta kesesuaian harga dengan kualitas layanan yang diberikan, dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang ditawarkan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014), yang menyatakan bahwa harga mencakup sejumlah uang (moneter) serta aspek lain (non-moneter) yang memiliki utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk memperoleh suatu layanan. Utilitas tersebut merupakan faktor atau atribut yang berpotensi memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan penelitian Hosana (2016) dan Fatriansah (2014), yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa harga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting untuk mempertahankan kebijakan harga yang memperhatikan keterjangkauan bagi pasien serta kesesuaian harga dengan kualitas layanan yang diberikan, demi meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan bahwa harga tetap sebanding dengan manfaat atau kualitas layanan yang diterima pasien.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,153 dengan tingkat signifikansi 0,000. Artinya, semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin buruk fasilitas yang ada, semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2012), yang menyatakan bahwa fasilitas mencakup segala sesuatu yang mendukung penggunaan sumber daya, baik yang bersifat fisik, seperti gedung, peralatan, dan kendaraan, maupun yang non-fisik, seperti waktu, informasi, dan keterampilan. Oleh karena itu, kualitas fasilitas yang ada saat ini, serta penataan fasilitas yang rapi, harus terus dipertahankan dan ditingkatkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda (2019) dan Widitomo (2009), yang menemukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penting untuk menjaga dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada, agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menarik minat masyarakat untuk mempromosikan rumah sakit. Dari perbandingan koefisien regresi distandardisasi ketiga variabel bebas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki koefisien regresi distandardisasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan dan harga. Koefisien regresi distandardisasi untuk fasilitas adalah 0,360, sedangkan untuk kualitas pelayanan 0,289 dan untuk harga 0,181. Dengan demikian, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah fasilitas, diikuti oleh kualitas pelayanan dan harga. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, hal yang paling penting adalah menjaga dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang ada.

Selain pengaruh masing-masing variabel secara parsial, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 44,1 persen variasi kepuasan pasien. Artinya, masih ada faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien, seperti faktor kepercayaan, lokasi, dan citra merek.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kedua, harga juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Ketiga, fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Keempat, fasilitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Kelima, variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas bersama-sama menjelaskan variasi kepuasan pasien rawat jalan sebesar 44,1 persen.

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: Pertama, untuk meningkatkan kepuasan pasien, disarankan

untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memasukkan variabel lain yang belum tercakup dalam model ini, seperti faktor kepercayaan, lokasi, dan citra merek. Kedua, dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadapi situasi antrian, dengan menambah jumlah petugas guna mempercepat proses waktu tunggu. Ketiga, untuk meningkatkan kepuasan pasien, harga yang ditawarkan harus tetap sebanding dengan manfaat atau kualitas layanan yang diterima. Keempat, penting untuk menjaga dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada, guna mendongkrak kepuasan pasien dan menarik minat masyarakat untuk mempromosikan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Boy, S. . (2007). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsoesium Rumah Sakit Jateng- DIY.
- Hosang, N. (2016). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien*. Vol 16 No 01.
- Hosang, N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. Vol. 16. No. 01.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan p125 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Irawan. (2008). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Kotler dan Keller (2014). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ke12, Jakarta: Erlangga
- Lovelock, W. (2002). Principles of service marketing and management, 2nd edition, prentice hall.
- Lupyoadi, P. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Salemba Empat
- Sumayang, L. (2003). Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Jakarta: Salemba
- Tjiptono (2006). Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia
- Tjiptono (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Yogyakarta: Sndi Offser.
- Tjiptono dan Chandra, G. (2012). Pemasaran Stratejik, Edisi Kedua, Yogyakarta: ANDI
- Tse, D. a. (2013). *Models of Consumer Statisfaction Formation An Extention*. Journal of Marketing Research.
- Yamit, Z. (2001). Manajwemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
- Yolanda (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas. Vol.01
- Yolanda. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas*. Vol.01.