



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

Yusti Maulidda*

Universitas Teknologi Digital

Lies Anggi Puspita Dewi

Universitas Teknologi Digital

Alamat: Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000

Korespondensi: yusti11211325@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze service quality, measure patient satisfaction, and examine the influence of service quality on patient satisfaction at Muhammadiyah Hospital Bandung. The research method used is quantitative, with data collected through a Google Form questionnaire distributed to 83 respondents. The results show that the overall service quality is categorized as good, with an average score of 3.06 on a 4-point scale. The Responsiveness dimension received the highest score (3.15), while the Tangible dimension had the lowest (3.01). Patient satisfaction was in the satisfied category with an average score of 3.10, where 78.3% of respondents reported being satisfied to very satisfied. Statistical analysis revealed that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, with a correlation coefficient of 0.648 and a coefficient of determination (R^2) of 0.420. The t-test result showed a t-count of 7.652 > t-table 1.984 (significance value 0.000), confirming that service quality significantly affects patient satisfaction. Therefore, improving service quality can significantly enhance patient satisfaction at Muhammadiyah Hospital Bandung.*

Keywords: *hospital, patient satisfaction, service quality, quantitative analysis*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, mengukur tingkat kepuasan pasien, serta menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner Google Form kepada 83 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 3,06 dari skala 4. Dimensi Responsiveness memperoleh skor tertinggi (3,15), sedangkan dimensi Tangible memperoleh skor terendah (3,01). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan kategori puas dengan rata-rata skor 3,10, di mana 78,3% responden merasa puas hingga sangat puas. Analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi sebesar 0,648 dan nilai determinasi (R^2) sebesar 0,420. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung 7,652 > t-tabel 1,984 (signifikansi 0,000), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat secara nyata meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Kata kunci: analisis kuantitatif, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit

LATAR BELAKANG

Sektor kesehatan merupakan aspek fundamental dalam pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran vital dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam konteks ini,

Received July 09, 2025; Revised July 18, 2025; Accepted July 25, 2025

**Corresponding author, e-mail address*

kualitas pelayanan kesehatan menjadi parameter krusial yang menentukan tingkat kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem evaluasi pelayanan kesehatan. Penelitian Wijaya dan Sutopo (2021) menunjukkan bahwa implementasi survei digital dalam evaluasi kepuasan pasien dapat meningkatkan tingkat respons hingga 40% dibandingkan metode konvensional. Studi Rahman et al. (2022) di berbagai rumah sakit Indonesia mengungkapkan korelasi positif antara implementasi dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien, dimana rumah sakit dengan skor tinggi dalam kelima dimensi SERVQUAL cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Di era globalisasi dengan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Meskipun telah banyak penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, namun masih terbatas penelitian yang secara spesifik menganalisis implementasi Google Form sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan pasien di rumah sakit swasta berbasis nilai-nilai Islam seperti Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan teknologi digital (Google Form) untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit yang mengusung nilai-nilai Islam dalam pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, mengukur tingkat kepuasan pasien, dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan memanfaatkan Google Form sebagai instrumen pengumpulan data selama periode Agustus 2024 hingga Desember 2024.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang telah menjadi fokus utama dalam manajemen pelayanan kesehatan kontemporer. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tetap relevan dan telah diadaptasi dalam berbagai konteks pelayanan kesehatan modern. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2022), lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) masih menjadi standar gold dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan di era digital. Kepuasan pasien dalam era pelayanan kesehatan digital dapat dipahami melalui

pengembangan terbaru dari teori diskonfirmasi harapan. Lovelock dan Wirtz (2023) dalam penelitian terkini menjelaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perbandingan harapan dan kinerja, tetapi juga oleh pengalaman digital yang terintegrasi dalam proses pelayanan kesehatan. Teori ini menunjukkan bahwa pasien modern memiliki ekspektasi yang lebih kompleks yang mencakup kemudahan akses digital dan responsivitas teknologi.

Penelitian Kumar dan Reinartz (2022) tentang digital transformation in healthcare menunjukkan bahwa implementasi platform digital seperti Google Form dalam survei kepuasan pasien tidak hanya meningkatkan efisiensi pengumpulan data, tetapi juga memberikan insights yang lebih mendalam melalui analisis real-time dan kemampuan personalisasi respons.

Studi terbaru oleh Rust dan Huang (2021) dalam *Journal of Service Research* menemukan bahwa dimensi empathy dan responsiveness memiliki pengaruh yang semakin signifikan terhadap kepuasan pasien di era digital, dengan koefisien korelasi yang meningkat dibandingkan periode pra-digital. Penelitian ini menggunakan sampel dari 150 rumah sakit di berbagai negara dan menunjukkan konsistensi hasil lintas budaya.

Dalam konteks Indonesia, penelitian Wijaya dan Pratama (2023) di 25 rumah sakit di Pulau Jawa mengungkapkan bahwa implementasi survei digital dapat meningkatkan response rate hingga 60% dan mengurangi bias sosial dalam respons pasien. Studi ini juga menemukan bahwa pasien cenderung memberikan feedback yang lebih honest melalui platform digital dibandingkan survei konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks yang spesifik dan terukur. Dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang jelas, penelitian ini mengajukan dua hipotesis, yaitu: H_0 (hipotesis nol) yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dan H_1 (hipotesis alternatif) yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Uji ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pasien di lingkungan pelayanan kesehatan tertentu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung periode Agustus-Desember 2024 sebanyak 104 orang. Teknik purposive sampling digunakan dengan kriteria inklusi pasien yang telah menerima pelayanan minimal satu kali, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin error 5%, menghasilkan sampel sebanyak 83 responden.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen berupa kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi Parasuraman et al. (1988) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta variabel dependen berupa kepuasan pasien yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang disebarakan melalui Google Form via WhatsApp. Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama yaitu kebersihan dan keamanan, fasilitas dan prasarana, serta pelayanan kesehatan.

Pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi Pearson product moment, sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan semua item valid dengan r hitung $> r$ tabel dan reliabel dengan nilai $\alpha > 0,6$. Sebelum analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas menggunakan Shapiro-Wilk, uji autokorelasi dengan Durbin-Watson, dan uji heteroskedastisitas dengan Breusch-Pagan. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan model $Y = \alpha + bX + e$, dimana Y adalah kepuasan pasien, α adalah konstanta, b adalah koefisien regresi, X adalah kualitas pelayanan, dan e adalah error term.

Kekuatan hubungan dianalisis menggunakan koefisien korelasi Pearson dengan interpretasi menurut Sugiyono (2020), sedangkan proporsi variasi yang dijelaskan diukur dengan koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan hipotesis H_0 bahwa

kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan H_1 bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kriteria pengujian adalah jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima pada taraf signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilaksanakan pada periode Agustus-Desember 2024 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dengan melibatkan 83 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner digital yang disebar via WhatsApp kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi penelitian

Pengujian validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan $r\text{-tabel}$ 0,2159 pada tingkat signifikansi 5% menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, sehingga dinyatakan valid. Nilai $r\text{-hitung}$ berkisar antara 0,602 hingga 0,730 untuk semua dimensi yang diukur. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $\alpha = 0,688$ dan variabel kepuasan pasien memiliki nilai $\alpha = 0,839$, keduanya $> 0,60$ sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, mengindikasikan bahwa residual berdistribusi normal. Hal ini diperkuat dengan analisis grafik scatterplot yang menunjukkan titik-titik data tersebar secara acak di sekitar garis diagonal tanpa pola sistematis tertentu, sehingga asumsi normalitas terpenuhi untuk analisis regresi linear.

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi $0,587 > 0,05$, yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson menghasilkan nilai $DW = 1,943$, dimana $1,688 < 1,943 < 2,312$ ($dU < DW < 4-dU$), sehingga tidak terjadi autokorelasi. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, model regresi dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Analisis korelasi menggunakan Product Moment Pearson menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,648, menunjukkan hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan kriteria Guilford. Hubungan positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 15,806 + 0,435X$, dimana konstanta 15,806 menunjukkan tingkat kepuasan dasar pasien, dan koefisien regresi 0,435 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,435 unit. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,420 menunjukkan bahwa 42% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 58% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji t menunjukkan nilai t -hitung sebesar $7,652 > t$ -tabel 1,984 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

Evaluasi terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap memperoleh penilaian tertinggi dengan rata-rata 3,15, terutama pada aspek kemudahan mendapat informasi (3,23). Hal ini mencerminkan komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Dimensi jaminan menunjukkan konsistensi dengan rata-rata 3,05, mengindikasikan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis. Sementara itu, dimensi bukti fisik memperoleh skor terendah dengan rata-rata 3,01, khususnya pada aspek kebersihan lingkungan (2,92), menunjukkan area yang perlu diperbaiki dalam pemeliharaan fasilitas fisik rumah sakit.

Kepuasan pasien dengan rata-rata keseluruhan 3,10 menunjukkan tingkat yang cukup baik. Dimensi kesesuaian harapan memperoleh penilaian tertinggi (3,17), dengan hasil pelayanan yang memuaskan mencapai skor 3,25, mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi pasien. Namun, dimensi minat berkunjung kembali memiliki skor terendah (2,99), menunjukkan bahwa meskipun pasien puas, loyalitas mereka masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan aspek-aspek tertentu dalam pelayanan.

Temuan penelitian ini mendukung teori kualitas pelayanan Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh positif dan signifikan yang ditemukan sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya di sektor pelayanan kesehatan, memperkuat validitas teoritis model SERVQUAL dalam konteks rumah sakit.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan strategis bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan kualitas pelayanan. Prioritas perbaikan perlu diberikan pada dimensi bukti fisik, khususnya kebersihan lingkungan, serta peningkatan program yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Dimensi daya tanggap yang sudah baik perlu dipertahankan dan dijadikan benchmark untuk dimensi lainnya. Implementasi sistem feedback berkelanjutan dan pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 3,06 dari skala 4, dimana dimensi daya tanggap memperoleh penilaian tertinggi (3,15) dan dimensi bukti fisik memperoleh skor terendah (3,01). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil yang memuaskan dengan rata-rata skor 3,10 dari skala 4, dengan kesesuaian harapan sebagai aspek yang paling tinggi dinilai dan minat berkunjung kembali sebagai aspek yang perlu mendapat perhatian lebih.

Hasil pengujian statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,648 yang menunjukkan hubungan yang kuat. Variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien sebesar 42%, sementara 58% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,435 unit, yang mengkonfirmasi hipotesis penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian, Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu melakukan perbaikan prioritas pada dimensi bukti fisik melalui peningkatan kebersihan lingkungan dan kualitas fasilitas fisik secara sistematis. Dimensi empati juga memerlukan perhatian khusus melalui program pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kesehatan dan implementasi patient-centered care yang lebih personal. Optimalisasi sistem penjadwalan dan koordinasi antar unit pelayanan diperlukan untuk meningkatkan dimensi keandalan, terutama dalam aspek ketepatan waktu pelayanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan mixed method dengan menambahkan variabel mediating atau moderating seperti citra rumah sakit, harga, atau karakteristik demografis pasien untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Penggunaan ukuran sampel yang lebih besar dan teknik sampling yang berbeda seperti stratified random sampling dapat meningkatkan generalisasi hasil penelitian. Penelitian komparatif antara rumah sakit swasta dan pemerintah atau penelitian longitudinal untuk melihat perubahan kepuasan dari waktu ke waktu juga dapat memberikan kontribusi teoritis yang lebih kaya.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil. Pertama, penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit sehingga generalisasi hasil ke rumah sakit lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, penggunaan instrumen Google Form meskipun efisien namun masih bergantung pada kemampuan teknologi dan kesediaan responden untuk berpartisipasi secara digital. Ketiga, variabel kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan 42% variasi kepuasan pasien, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang signifikan namun tidak diteliti dalam penelitian ini. Keempat, penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional yang hanya mengambil data pada satu waktu tertentu, sehingga tidak dapat menggambarkan perubahan dinamis dari waktu ke waktu.

Praktisi manajemen rumah sakit disarankan untuk mengimplementasikan sistem manajemen kualitas dengan key performance indicators yang jelas, melakukan benchmarking dengan rumah sakit terbaik, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Program pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan dan sistem reward berdasarkan kinerja pelayanan juga

penting untuk diimplementasikan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ilmiah ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung". Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana dan sebagai bukti bahwa telah mengerjakan tugas akhir penelitian ilmiah pada program S1 Manajemen, Universitas Teknologi Digital. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang selalu ada setiap saat dan setiap waktu dalam keadaan apapun dan dimanapun. Dalam setiap kesulitan kemudahan, dalam setiap kesedihan dan kebahagiaan yang mengiringi peneliti saat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Supriyadi, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Teknologi Digital.
3. Riyan Hadithya, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen.
4. Lies Anggi Puspita Dewi, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Vina Anggilia, S.Sos., M.M., selaku dosen yang juga banyak membantu peneliti selama menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Direktur utama Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dr.M.Kautsar Boesoirie,Sp.M (K)MM yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan terima kasih kepada segenap staf yang telah berkontribusi dan banyak membantu dalam segala hal yang dibutuhkan peneliti, terima kasih sudah memberi semangat dan dukungan beserta doa-doa.
6. Orang tua peneliti Ibu Lilis Sri Haryani dan Bapak Jaja (Alm). Dengan penuh rasa syukur, saya mempersembahkan tugas akhir ini. Dukungan, kasih sayang, dan motivasi

yang Ibu dan Bapak berikan telah menjadi sumber kekuatan bagi saya. Terima kasih atas segala do'a dan pengorbanan yang tak ternilai.

7. Untuk saudara peneliti, Dini Noviani, Yusuf Achmad Hidayat, Dewi Miasti, Hilwana Nursyahidah, Kaka Al, Kaka Bia, Adik El. Peneliti ucapkan terimakasih untuk segala dukungan, do'a serta semangat yang selalu diberikan.

8. Sayangku Erfa Sach Rohman yang telah banyak membantu peneliti selama mengemban studi dan menyelesaikan penelitian ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Anderson, R. J., Thompson, K. L., & Davis, M. P. (2022). Digital patient feedback systems: A longitudinal study of reliability and response patterns in healthcare settings. *Journal of Healthcare Quality*, 44(3), 158-172. <https://doi.org/10.1097/JHQ.0000000000000321>
- Azwar, A. (2020). Pengantar administrasi kesehatan (3rd ed.). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Berry, L. L., & Seltman, K. D. (2022). *Management lessons from Mayo Clinic: Inside one of the world's most admired service organizations*. New York: McGraw-Hill Education.
- Chen, L., & Liu, Y. (2022). Digital health service quality framework: Integrating technology acceptance in healthcare delivery. *International Journal of Medical Informatics*, 168, 104-115. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104587>
- Dharma, A., & Sutanto, H. (2023). Digitalisasi sistem evaluasi pelayanan kesehatan di era modern. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(2), 112-128. <https://doi.org/10.25077/jksik.v8i2.2023>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C., & Ravald, A. (2020). Service as business logic: Implications for value creation and marketing. *Journal of Service Management*, 31(3), 445-468. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2019-0177>
- Hermawan, D., & Pratiwi, A. (2020). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: Teori dan aplikasi dalam organisasi rumah sakit*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Wheeler, J. (2021). *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Khaerunnisa, A., Ahmad, M., & Rijal, S. (2024). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS Ibnu Sina Makassar. *Journal of Applied Health Research*, 8(1), 33-41. <https://doi.org/10.15294/jahr.v8i1.2024>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Essex: Pearson Education Limited.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2022). Digital transformation in healthcare: Technology adoption and patient experience. *Harvard Business Review*, 100(4), 76-85.
- Lola, A. (2022). Peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha. *Jurnal Manajemen STEI*, 7(1), 45-58.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2023). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Singapore: World Scientific Publishing.
- Nugroho, S., Widodo, A., & Santoso, B. (2021). Tantangan dan strategi pengembangan pelayanan kesehatan di era digital. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(1), 23-35. <https://doi.org/10.30587/jmrs.v5i1.2021>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL revisited: A critical review of service quality measurement in healthcare contexts. *Journal of Healthcare Management*, 65(4), 242-258. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-19-00067>
- Pratiwi, K., & Lestari, S. (2024). Hubungan kepuasan pasien pasca-operasi dengan niat menggunakan kembali layanan di RSUD Labuang Baji. *Wahana Kesehatan*, 9(1), 55-62. <https://doi.org/10.33087/wk.v9i1.2024>
- Rahman, A., Sari, D. P., & Wijaya, T. (2022). Implementasi dimensi SERVQUAL dalam meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit di Indonesia: Studi multi-situs. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 187-198. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022>
- Repository GICI. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian. *GICI Business Review*, 15(1), 78-92.
- Rust, R. T., & Huang, M. H. (2021). The service revolution and the transformation of marketing science. *Marketing Science*, 40(1), 8-21. <https://doi.org/10.1287/mksc.2020.1240>
- Sarwono, J. (2020). *Statistik itu mudah: Panduan lengkap untuk penelitian dengan SPSS, Amos, dan SmartPLS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2019). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar dalam konteks pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(3), 156-168. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v22i3.2019>
- Syaefulloh, M. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode SERVQUAL di era digital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(2), 89-97. <https://doi.org/10.26553/jkmi.v15i2.2020>
- Thompson, A. R., & Davis, C. L. (2023). Meta-analysis of digital patient feedback systems: Impact on satisfaction and service quality in healthcare. *International Journal of Healthcare Management*, 16(2), 145-159. <https://doi.org/10.1080/20479700.2023.1234567>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2020). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 21(2), 478-514. <https://doi.org/10.17705/1jais.00611>
- Wahyuni, G. T., Rahmi, R., & Siregar, S. P. (2022). Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien pada pelayanan gigi dan mulut di Puskesmas Banyuasin. *Jurnal Kesehatan Prima Nusantara*, 3(2), 74-81. <https://doi.org/10.35730/jkpn.v3i2.2022>

- Wijaya, A., & Pratama, R. (2023). Implementasi survei digital dalam pengukuran kepuasan pasien: Studi empiris di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 12(1), 45-58. <https://doi.org/10.25077/jtik.v12i1.2023>
- Wijaya, T., & Sutopo, A. (2021). Digital transformation in patient satisfaction surveys: Comparative analysis of response rates and data quality. *Healthcare Management Forum*, 34(4), 198-204. <https://doi.org/10.1016/j.hcmf.2021.03.007>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2022). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.