

Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan

I Gusti Ayu Candra Dewi ⁽¹⁾
Dewa Nyoman Benni Kusyana ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: candradewi260197@gmail.com

ABSTRACT

Problems related to the papacy should be addressed by every company immediately. Success in satisfying customers will get a better competitive advantage. The study was conducted in order to find out how the influence of trust, facilities, and service quality on outpatient satisfaction at Alin's Medical Clinic in Petang Badung. During 2020 as many as 5,588 people used clinical services so that this number was used as the population and for the specified sample, there were 98 respondents. Analysis of research data will be carried out using the method of multiple linear regression analysis. From the results of the study, it was found that trust, facilities, and service quality were able to have a positive and significant impact on patient satisfaction. Suggestions put forward by researchers from the results of the study are to continue to encourage patient satisfaction by taking into account the factors of trust, facilities, and quality of service.

Keywords: *Satisfaction, Trust, Facilities, Service Quality*

ABSTRAK

Masalah yang terkait dengan kepausan harus dapat segera diatasi oleh setiap perusahaan. Kerberhasilan dalam memuaskan pelanggan akan mendapatkan keunggulan bersaing yang lebih baik. Penelitian dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Alin's Medical Clinic Di Petang Badung. Selama tahun 2020 sebanyak 5.588 orang menggunakan jasa klinik sehingga jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi dan untuk sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 98 orang responden. Analisis data penelitian akan dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa benar kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh yang positif dan juga secara sigfikan terhadap kepuasan pasien. Saran yang diajukan peneliti dari hasil penelitian adalah terus mendorong kepuasan pasien dengan memperhatikan faktor kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Kepercayaan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Pentingnya kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat diperlukan dalam kegiatan sehari-hari, dan kesadaran masyarakat semakin meningkat. Jika Anda merasa tidak enak badan, itu akan mengganggu kehidupan sehari-hari tidak akan bisa berjalan dengan baik (Lesmana & Ratnasari, 2017). Meningkatnya kondisi sosial dan ekonomi masyarakat, orang menjadi lebih kritis terhadap hal-hal yang sangat penting seperti kesehatan. Orang-orang mulai menyadari bahwa kesehatan sangat penting untuk

kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Kasinem, 2020). Di masa pandemi Covid-19, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan dan sulitnya menjangkau fasilitas kesehatan di berbagai situasi pandemi (Wijaya & Kempa, 2018). Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah menimbulkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan di masyarakat. Tumbuhnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan menjadi salah satu alasan meningkatnya kebutuhan akan infrastruktur kesehatan yang berkualitas (Mahendra & Indriyani, 2018).

Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup usaha, memuaskan kebutuhan pasien dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan (Ambartiasari *et al.*, 2017). Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya (Mawey *et al.*, 2018). Kepuasan yang dirasakan setiap konsumen memberikan dampak yang besar pada perkembangan usaha kedepannya. Hal yang berkaitan dengan kepuasan harus selalu dioptimalkan dan selalu dievaluasi akan tidak merugikan perusahaan (Kusyana *et al.*, 2020). Kemampuan perusahaan untuk memuaskan konsumennya akan sangat mempengaruhi jalannya perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi berbagai aspek yang ada di perusahaan, sehingga menjadi penting untuk selalu memastikan setiap konsumennya menerima kepuasan secara maksimal (Siswanto & Khasanah, 2019).

Kepercayaan konsumen menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong adanya kepuasan. Kepercayaan diartikan pengetahuan yang dimiliki oleh suatu objek secara menyeluruh (Susanti & Wahyuni, 2017). Kepercayaan mendorong adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Perusahaan yang mampu membuat konsumennya percaya pada produk yang disediakan akan memberikan keuntungan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing (Andari & Mulyantomo, 2020). Rasa percaya yang dimiliki oleh konsumen harus dijaga dengan baik oleh perusahaan agar konsumen tidak merasa kecewa dan berhenti untuk melakukan konsumsi produk perusahaan (Ibrahim & Thawil, 2019). Upaya-upaya perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan akan mendorong kepuasan yang lebih baik sehingga akan mendorong perkembangan usaha yang lebih baik di masa depan (Yuliati & Wahyuningsih, 2019).

Fasilitas yang disediakan perusahaan juga akan sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Fasilitas diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memberikan kemudahan dan juga kelancaran dari aktifitas yang ada di perusahaan (Wijaya & Kempa, 2018). Tersedianya fasilitas yang menunjang kegiatan konsumen selama

melakukan konsumsi produk diperusahaan akan menunjang kepuasan yang dirasakannya agar lebih optimal (Srijani & Hidayat, 2018). Fasilitas-fasilitas ini akan mendukung kinerja perusahaan lebih baik dalam memberikan pelayanan yang optimal sehingga menjadi lebih puas dan akan memiliki kecenderungan untuk terus menggunakan produk perusahaan (Harfika *et al.*, 2017). Perusahaan harus menyediakan fasilitas yang memadai guna mengoptimalkan kepuasan konsumennya (Murtani, 2017).

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada kosnuen akan sangat berpengaruh pada kepuasan. Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan memberikan informasi terkait dengan produk kepada konsumen (Sukarsih & Suputra, 2021). Pelayanan akan sangat menentukan kepauasan konsumen saat akan menggunakan produk (Juliani & Kawiana, 2022). Perusahaan harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada konsumennya agar tidak mengecewakan dan menjadi kerugian bagi perusahaan (Gofur, 2019). Upaya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan menjadi pendorong yang kuat untuk memastikan produk tetap dikonsumsi dengan baik (Andari & Mulyantomo, 2020). Perusahaan yang bergerak dibidang jasa terutama, harus selalu memastikan pelayanan yang diberikannya merupakan pengalaman terbaik bagi konsumen dalam menjaga keberlangsungan usaha untuk tetap berkembang (Kusyana & Pratiwi, 2019).

Alin'S Medical Clinic adalah usaha yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan yang bergerak dibidang pelayanan umum, kebidanan dan gigi. Alin'S Medical Clinic memiliki Visi yaitu menjadi klinik pratama terbaik yang memberikan pelayanan berkualitas, profesional dan berorientasi pasien. Namun beberapa bulan terakhir ini pengujung pasien pada klinik tersebut mengalami penurunan yang cukup besar. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019 – 2020, diketahui bahwa terjadinya penurunan pasien yang berkunjung pada Alin'S Medical Clinic sebanyak 2.064 atau -26.97% pasien dalam jangka waktu satu tahun. Hal ini mengindikasikan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Alin'S Medical Clinic karena jumlah penurunan pasien yang berobat sangat besar. Adanya fenomena dari jumlah pelanggan dan persentase yang mengalami penurunan maka perlu diperhatikan tentang kepuasan konsumen. Bagaimana caranya agar dengan jasa pelayanan kesehatan ini pasien merasa puas terhadap pelayanan yang disediakan.

Pada hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang pasien Alin'S Medical Clinic, hampir sebagian besar pasien menjawab merasa kurang puas terhadap pelayanan

yang diberikan oleh klinik. Ketidak puasan tersebut disebabkan oleh kepercayaan, fasilitas dan kualitas yang diberikan oleh staff klinik terhadap pasien yang berobat. Dari segi kepercayaan, kurangnya informasi yang diberikan kepada pasien oleh staff klinik mengenai jadwal praktek dokter yang bertugas pada Alin'S Medical Clinic, hal tersebut menyebabkan menurunnya rasa kepercayaan yang diberikan terhadap Alin'S Medical Clinic. Dari kualitas pelayanan, pasien mengeluhkan mengenai kurang cepatnya staff dalam menangani permasalahan pasien selain hal tersebut keluhan lainnya mengenai rumitnya tahap administrasi yang dilakukan oleh pasien. Pasien juga mengeluhkan fasilitas yang diberikan oleh klinik, kurang bersihnya tempat pelayanan yang disediakan oleh klinik. Karena hal tersebut pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan klinik karena kurangnya kepercayaan, fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Alin'S Medical Clinic.

Pentingnya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen menjadi kunci sukses perusahaan dalam menjawab tantangan usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Sudaryana, 2020). Perusahaan harus selalu berupaya semaksimal mungkin dalam memastikan setiap konsumennya dapat merasakan kepuasan dari produk dan juga layanan yang diberikannya (Srijani & Hidayat, 2018). Perusahaan harus dengan sigap menangani setiap masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen agar tidak berdampak buruk dan juga menekan kerugian yang dapat terjadi (Andari & Mulyantomo, 2020). Dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Alin's Medical Clinic Di Petang Badung.

Kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen diperlukan perusahaan agar dapat menjalin hubungan yang menguntungkan. Kepercayaan konsumen kepada perusahaan akan membuatnya menjadi lebih puas dan akan bersedia untuk melakukan konsumsi pada produk perusahaan di masa depan. Wijaya & Kempa (2018), Mahendra & Indriyani (2018), serta Mawey *et al.*, (2018) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan. Berdasarkan pada hal tersebut, hipotesis yang diajukan untuk penelitian yaitu:
 H_1 : Diduga adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan pada Alin's Medical Clinic Di Petang Badung.

Fasilitas yang disediakan perusahaan juga akan berdampak pada terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Ketersediaan fasilitas akan dapat menunjang konsumen mendapat pelayanan yang lebih baik sehingga akan menjadi lebih puas. Oetama

& Sari (2017), Siswanto & Khasanah (2019), serta Srijani & Hidayat (2018) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan. Berdasarkan pada hal tersebut, hipotesis yang diajukan untuk penelitian yaitu:

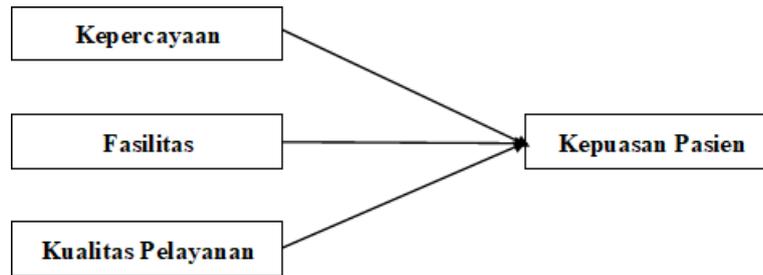
H₂ : Diduga adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan pada Alin's Medical Clinic Di Petang Badung.

Pelayanan yang diberikan perusahaan yang menjual jasa akan sangat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh konsumennya. Perusahaan harus menyediakan pelayanan yang berkualitas dan juga terbaik untuk membuat konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa perusahaan. Putra & Wimba (2021), Ariani *et al.*, (2019), serta Sudaryana (2020) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Berdasarkan pada hal tersebut, hipotesis yang diajukan untuk penelitian yaitu:

H₃ : Diduga adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Alin's Medical Clinic Di Petang Badung.

Metode Penelitian

Dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Alin's Medical Clinic Di Petang Badung menjadi lokasi yang dipilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian karena ditemukan adanya menurunnya tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut. Selama tahun 2020 sebanyak 5.588 orang menggunakan jasa klinik sehingga jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi dan untuk sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 98 orang responden. Responden akan dipilih menggunakan metode accidental sampling dimana setiap pasien yang ditemukan peneliti di lokasi penelitian dan dianggap sesuai untuk sumber data akan dapat dijadikan sebagai sampel. Data yang akan diolah diperoleh melalui wawancara serta pemberian kuesioner yang berisikan pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Analisis data penelitian akan dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sumber: Pujiastutik (2021) serta Susanti & Wahyuni (2017)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan pada Tabel 1, diketahui bahwa item-item pernyataan yang termuat pada kuesioner telah memenuhi syarat untuk dikatakan valid serta reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Pasien (Y)	No. 1 – 12				
2	Kepercayaan (X ₁)	No. 1 – 12	> 0,30	Valid	> 0,60	Reliabel
3	Fasilitas (X ₂)	No. 1 – 13				
4	Kualitas Pelayanan (X ₃)	No. 1 – 17				

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner, ditemukan bahwa dominannya jumlah responden perempuan dikarenakan lebih banyak pasien yang melakukan check up terkait kandungan, sedangkan laki-laki hanya bisa menggunakan jasa perawatan gigi dan gejala umum. Jumlah responden dengan usia produktif yang dominan dikarenakan responden banyak yang memeriksakan kehamilannya di usia yang aman untuk hamil, sedangkan rendahnya usia > 42 Tahun dikarenakan pada umumnya jarang ada kehamilan pada usia tersebut karena akan membahayakan ibu dan anaknya. Responden yang bekerja di sektor swasta lebih dominan karena peluang disektor swasta lebih besar untuk mendapat pekerjaan dan cenderung lebih stabil dari segi pendapatan, sedangkan jumlah responden terendah yang merupakan Buruh Lepas dikarenakan pada umumnya akan memiliki imun yang lebih kuat untuk menangkal penyakit dan jika mengalami kehamilan biasanya akan memilih untuk tidak bekerja.

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan pada Tabel 2, diketahui bahwa nilai dari residual terstandarisasi memiliki distribusi yang normal yang dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan

0,05. Hasil uji juga menunjukkan tidak adanya pengaruh gejala multikolinieritas pada model penelitian yang dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10. Selain itu juga, model penelitian tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas yang dapat dibuktikan dengan melihat nilai *sig.* > 0,05.

Tabel 2 Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
		Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig.
1	Kepercayaan (X_1)	0,200	0,244	4,105	0,100
2	Fasilitas (X_2)		0,197	5,064	0,185
3	Kualitas Pelayanan (X_3)		0,434	2,304	0,160

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai R Square penelitian sebesar 0,882 dapat diartikan bahwa sebesar 88,2% variasi data variabel kepuasan pasien mampu untuk dijelaskan oleh variabel kepercayaan, fasilitas, dan juga kualitas pelayanan. Sebesar 0,118 atau 11,8% tidak dapat dijelaskan oleh model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini karena disebabkan oleh faktor serta sebab lain di luar model penelitian *experiential marketing*, harga, dan loyalitas.

Tabel 3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 ^a	.882	.878	1.778

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan pada Tabel 3, diketahui bahwa semua variabel bebas (kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan) yang diteliti mampu dan dapat diandalkan untuk memprediksi kinerja variabel terikat (kepuasan pasien). Ini dapat dibuktikan dengan melihat perbandingan nilai F-hitung (233,633) > F-tabel (2,703).

Tabel 3 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	2214,622	3	738,207	233,633	.000 ^b
1	Residual	297,011	94	3,160		
	Total	2511,633	97			

Sumber : data diolah (2022)

Persamaan $Y = 1,154 + 0,369X_1 + 0,253X_2 + 0,257X_3$ diperoleh dari hasil regresi anatar varibelnya yang dapat dilihat pada Tabel 5 dengan pembahasan seperti berikut:

Kepercayaan mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan pada Alin'S Medical Clinic. Ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil regresi dimana nilai koefisien regresinya sebesar 0,369, nilai thitung (5,101) bernilai lebih besar dibandingkan dengan ttabel (1,661) serta nilai signifikansi sebesar 0,000 bernilai

lebih kecil dibandingkan 0,05. Kepercayaan yang diberikan pasien menunjukkan keberhasilan klinik untuk memberikan kepuasan kepada para pasien. Pasien akan lebih percaya pada klinik apabila kelauhan yang dideritanya menghilang. Peningkatan kepercayaan pasien juga akan membantu klinik untuk terus beroperasi dan memperoleh keuntungan. Kepercayaan yang dimiliki pasien akan sangat membantu dalam meminimalisir adanya kerugian yang dialami. Peningkatan kepercayaan pasien kepada Alin'S Medical Clinic akan sangat membantu dalam rangka meningkatkan kepuasan para pasien. Wijaya & Kempa (2018), Mahendra & Indriyani (2018), serta Mawey *et al.*, (2018) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan.

Fasilitas mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan pada Alin'S Medical Clinic. Ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil regresi dimana nilai koefisien regresinya sebesar 0,253, nilai thitung (10,951) bernilai lebih besar dibandingkan dengan ttabel (1,661) serta nilai signifikansi sebesar 0,000 bernilai lebih kecil dibandingkan 0,05. Fasilitas yang disediakan di Alin'S Medical Clinic juga akan menjadi bahan evaluasi bagi para pasien sebelum menggunakan jasa klinik. Fasilitas yang lebih lengkap akan memuaskan pasien dengan lebih baik karena akan merasa semua kebutuhannya selama sakit telah terpenuhi. Fasilitas tidak hanya pada alat-alat medis yang ada di Alin'S Medical Clinic tetapi juga fasilitas pendukung lain seperti bangunan, tv dan wifi. Menyediakan fasilitas yang bagus dan lengkap akan menambah nilai klinik di mata pasien sehingga akan memuaskannya karena harapannya. Fasilitas ini akan sangat membantu Alin'S Medical Clinic dalam meningkatkan kepuasan pasiennya. Oetama & Sari (2017), Siswanto & Khasanah (2019), serta Srijani & Hidayat (2018) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan pada Alin'S Medical Clinic. Ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil regresi dimana nilai koefisien regresinya sebesar 0,257, nilai thitung (7,618) bernilai lebih besar dibandingkan dengan ttabel (1,661) serta nilai signifikansi sebesar 0,000 bernilai lebih kecil dibandingkan 0,05. Kualitas pelayanan yang diberikan Alin'S Medical Clinic kepada para pasiennya memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan. Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan membekas dan akan menjadi lebih sulit untuk datang kembali ke klinik. Alin'S Medical Clinic harus memastikan setiap konsumennya dilayani dengan

maksimal, agar keluhan-keluhan yang telah ada sebelumnya tidak bertambah. Memberikan pelayanan yang maksimal akan membuat Alin'S Medical Clinic memiliki hubungan yang lebih dengan pasiennya sehingga pasien akan menjadi lebih puas. Peningkatann kualitas pelayanan juga akan meningkatkan kepuasan pasien agar tidak mudah berpindah ke klinik pesaingnya. Putra & Wimba (2021), Ariani *et al.*, (2019), serta Sudaryana (2020) di dalam hasil penelitian yang dilakukannya menemukan adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Tabel 4 Hasil Uji-T

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
(Constant)	1.154	1.676		.688	.493
1 Kepercayaan	.369	.072	.367	5.101	.000
Fasilitas	.253	.081	.250	3.127	.002
Kualitas Pelayanan	.257	.034	.410	7.618	.000

Sumber : data diolah (2022)

Simpulan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa (1) kepercayaan mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan, (2) fasilitas mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan, (3) kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan, dan (4) kepercayaan, fasilitas, serta kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan secara positif dan juga secara signifikan. Saran yang diajukan berdasarkan pada hasil temuan dalam penelitian ini yaitu (1) membuat *time table* untuk para dokter, (2) memberikan surat peringatan (SP) untuk dokter yang tidak disiplin, dan (3) menyediakan sarana hiburan di ruangan tunggu pasien.

Daftar Pustaka

- Ambartiasari, G., Lubis, A. R., & Chan, S. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela." *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang)." *Solusi*, 18(3), 77–88.
- Ariani, N. W. P., Wulandari, N. L. A. A., & Suputra, G. A. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar)." *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1170–1178.

- Gofur, A. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 37–44.
- Harfika, J., Dan, & Abdullah, N. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 175–182.
- Juliani, N. P., & Kawiana, I. G. P. (2022). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1), 129–138.
- Kasinem. (2020). "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika (Jmwe)*, 17(4), 329–339.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, Komang A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2), 21–39.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10–27.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2017). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa." *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115–129.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo." *Agora*, 7(1), 1–5.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1198–1207.
- Murtani, A. (2017). "Pengaruh Pengembangan Karyawan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan." *Jurnal Al-Qasd*, 1(2), 177–188.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit." *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Pujiastutik, A. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Pada Rs. Dharmahusada Probolinggo." *Yudishtira Journal : Indonesian Journal Of Finance And Strategy Inside*, 1(3), 238–245.
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). "Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 744–756.
- Siswanto, D., & Khasanah, I. (2019). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombang)." *Diponegoro Journal Of Management*, 8(1), 38–46.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.

- Sudaryana, Y. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang." *Journal Of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sukarsih, N. K. O., & Suputra, G. A. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Habitat Ubud." *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 861–872.
- Susanti, D., & Wahyuni, D. U. (2017). "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5), 1–19.
- Wijaya, C., & Kempa, S. (2018). "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Produk Fashion Di Lazada." *Agora*, 6(2), 1–6.
- Yuliati, & Wahyuningsih, S. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)." *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–336.