

Original Artikel

Persepsi Pelanggan, Situasi Pelayanan dan Citra Puskesmas berhubungan dengan Kepuasan Pasien

Mutiara Nandini^{1*}, Muhammad Zulfikri Mukarom², Nur Rizky Ramadhani³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Email corespondent: mutiarrandn@gmail.com

ABSTRACT

Editor: IMA

Diterima: 02/06/2024

Direview: 13/07/2024

Publish: 30/07/2024

Hak Cipta:

©2024 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional.

Introduction: The health center is a service sector that is able to work directly with the community and provide health services through health services by providing treatment, preventing disease, curing and restoring health. Patient satisfaction with health center services is related to good guarantees, service quality, and responsiveness. Dissatisfaction with service procedures, as well as the comfort of the service environment can make patients not return to the health center and have a major influence on the satisfaction of outpatients at the health center

Objectives: The purpose of this study was to determine the relationship between customer perception, service situation and health center image on patient satisfaction at the SKJ Depok Health Center in 2024.

Method: Quantitative research method with a cross sectional research design. The sample in this study was outpatients at the Community Health Center, totaling 60 respondents. The data used is primary data distributed through a questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate using the chi-square test.

Result: the results of the study, it shows that there is a relationship between customer perception with p-value = 0.013 ($p < 0.05$), there is a relationship between service situations with p-value = 0.000 ($p < 0.05$), there is a relationship between the image of the health center with p-value = 0.020 ($p < 0.05$) with patient satisfaction at the SKJ Depok Health Center.

Conclusion: There is a relationship between customer perception, service situations and the image of the health center on patient satisfaction at the SKJ Depok Health Center in 2024.

Keyword: customer perception, image, satisfaction, situation

Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan adalah sektor yang sangat penting bagi kehidupan. Karena semakin banyaknya penduduk maka semakin penting untuk memastikan bahawa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan keperluan dan keinginan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat dan selain memberikan pelayanan menyeluruh kepada masyarakat sesuai bidang tugasnya, juga memberikan dukungan kepada masyarakat dalam bentuk kegiatan pokoknya partisipasi dalam Puskesmas mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memelihara kesehatan masyarakat di bidang tugasnya dengan tidak mengabaikan mutu pelayanan yang diberikan kepada individu.¹ Puskesmas merupakan sektor jasa unggulan yang mampu bekerja sama secara langsung dengan masyarakat setempat dan memberikan pelayanan kesehatan melalui kegiatan utama Puskesmas. Hal ini mencakup pelayanan kesehatan dengan memberikan pengobatan untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan dan memulihkan kesehatan.²

Kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas berhubungan dengan jaminan yang baik, kualitas pelayanan, dan daya tanggap. Pasien yang merasa diperlukan dan diberikan pelayanan yang baik akan lebih puas dibandingkan yang tidak. Kualitas pelayanan yang prima dan sesuai dengan keinginan pasien juga berpengaruh positif terhadap keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.³ Menurut Hurriyati, Pelayanan dan citra dapat mempengaruhi proses pembelian suatu produk dan jasa, maka strategi untuk meningkatkan daya saing suatu perusahaan yaitu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan membangun citra yang baik di mata konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan dan citra merupakan faktor penting bagi keberhasilan pemasaran suatu organisasi.⁴ Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien, pelayanan yang baik tidak hanya diakui oleh penyedia layanan tetapi juga oleh kesan pasien. Menurut Kotler dan Keller, persepsi pasien memegang peranan penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan meningkatkan citra positif pasien berdasarkan persepsi baik pasien terhadap kualitas pelayanan medis yang diterimanya.⁵ Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan Andi Alim dkk., didapatkan bahwa ada hubungan kehandalan, jaminan, bukti fisik dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan, tetapi tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan.⁶

Keberadaan pengunjung di Puskesmas SKJ Depok yang padat mengakibatkan dibutuhkan peningkatkan layanan petugas kesehatan dan fasilitas terkait sehingga kualitas layanan memenuhi harapan pasien dan mengarah pada kunjungan berulang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan didapatkan bahwa terdapat masalah yang berkaitan dengan petugas yang bekerja pada puskesmas tersebut. Ada beberapa petugas dinilai kurang ramah dan kurang peduli terhadap keadaan pasien serta pelayanan yang lambat, penjelasan dari beberapa perawat terlalu cepat sehingga membingungkan pasien, mulai dari pendaftaran hingga pengobatan masih terbilang rumit dan cukup lama. Puskesmas SKJ Depok terletak di jalan raya dan memiliki akses yang cukup mudah jika menggunakan alat transportasi umum tetapi minimnya tempat parkir yang tersedia di puskesmas. Selain itu sarana penunjang seperti kurangnya toilet yang ada sehingga harus bergantian dan menunggu.

Ketidakpuasan terhadap prosedur layanan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan dapat membuat pasien menjadi tidak kembali pada puskesmas tersebut dan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok. Jika tidak ditangani dengan baik, maka kepuasan pasien akan lebih rendah, yang akan berpengaruh negatif terhadap puskesmas. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti apakah ada Hubungan Persepsi Pelanggan, Situasi Pelayanan Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian Cross Sectional, observasi dilakukan pada satu waktu, Data pada variabel variabel diambil dalam waktu yang bersamaan untuk mengetahui Hubungan Persepsi Pelanggan, Situasi Pelayanan Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024. Penelitian ini diperoleh dari data primer melalui hasil kuesioner. Penelitian ini menggunakan populasi pasien Rawat jalan dengan jumlah 150 pasien. Penelitian ini menggunakan penarikan sampel *non probability sampling* yaitu teknik *purposive sampling* dengan sampel 60 responden. Purposive sampling adalah metode penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yang sudah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Tujuan utama teknik ini adalah memilih sampel yang dianggap paling sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian.

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Gambaran distribusi frekuensi Persepsi pelanggan, Situasi Pelayanan, Citra Puskesmas dan Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Persepsi Pelanggan		
Baik	41	68,3
Kurang Baik	19	31,7
Situasi Pelayanan		
Baik	36	60,0
Kurang Baik	24	40,0
Citra Puskesmas		
Baik	48	80,0
Kurang Baik	12	20,0
Kepuasan Pasien		
Puas	33	55,0
Kurang Puas	27	45,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 60 responden, menunjukkan bahwa 41 responden (68,3%) menyatakan persepsi pelanggan baik, 36 responden (60,0%) menyatakan situasi pelayanan baik, 48 responden (80,0%) menyatakan citra puskesmas baik dan 33 responden (55,0%) menyatakan puas.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	PR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas		Jumlah			
	N	%	N	%	N	%		
Persepsi Pelanggan								
Kurang Baik	13	68,4	6	31,6	19	100	0,013	2,004 (1,187-3,382)
Baik	14	34,1	27	65,9	41	100		
Total	27	45,0	33	55,0	60	100		

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui dari 19 responden (100%) menyatakan persepsi pelanggan kurang baik, terdapat 13 responden (68,4%) yang kurang puas dengan persepsi pelanggan di Puskesmas SKJ, dan sebanyak 6 responden (31,6%) yang puas dengan persepsi pelanggan di Puskesmas SKJ. Sedangkan, dari 41 responden (100%) yang menyatakan persepsi pelanggan baik, terdapat 14 responden (34,1%) yang kurang puas dengan persepsi pasien di Puskesmas SKJ, dan 27 responden (65,9%) puas dengan persepsi pelanggan di Puskesmas SKJ Depok.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu 0,013 (*p-value* <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi pelanggan dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok. Dengan nilai prevalensi rasio 2,004 yang berarti peluang pasien yang menyatakan persepsi pelanggan kurang baik 2,004 kali merasa kurang puas dibanding dengan pasien yang menyatakan persepsi pelanggan baik.

Tabel 3. Hubungan Situasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	PR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas		Jumlah			
	N	%	N	%	N	%		
Situasi Pelayanan								
Kurang Baik	18	75,0	6	25,0	24	100	0,000 3,000 (1,628-5,528)	
Baik	9	25,0	27	75,0	36	100		
Total	27	45,0	33	55,0	60	100		

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui dari 24 responden (100%) menyatakan situasi pelayanan kurang baik, terdapat 18 responden (75,0%) yang kurang puas dengan situasi pelayanan di Puskesmas SKJ, dan sebanyak 6 responden (25,0%) yang puas dengan situasi pelayanan di Puskesmas SKJ. Sedangkan, dari 36 responden (100%) yang menyatakan situasi pelayanan baik, terdapat 9 responden (25,0%) yang kurang puas dengan situasi pelayanan di Puskesmas SKJ, dan 27 responden (75,0%) puas dengan situasi pelayanan di Puskesmas SKJ Depok.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu 0,000 (*p-value* <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara situasi pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok. Dengan nilai prevalensi rasio 3,000 yang berarti peluang pasien yang menyatakan situasi pelayanan kurang baik 3,000 kali merasa kurang puas dibanding dengan pasien yang menyatakan situasi pelayanan baik.

Tabel 4. Hubungan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	PR (95%CI)
	Kurang Puas		Puas		Jumlah			
	N	%	N	%	N	%		
Citra Puskesmas								
Kurang Baik	9	75,0	3	25,0	12	100	0,020 2,000 (1,225-3,265)	
Baik	18	37,5	30	62,5	48	100		
Total	27	45,0	33	55,0	60	100		

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 12 responden (100%) menyatakan citra puskesmas kurang baik, terdapat 9 responden (75,0%) yang kurang puas dengan citra puskesmas di Puskesmas SKJ, dan sebanyak 3 responden (25,0%) yang puas dengan citra puskesmas di Puskesmas SKJ. Sedangkan, dari 48 responden (100%) yang menyatakan citra puskesmas baik, terdapat 18 responden (25,0%) yang kurang puas dengan citra puskesmas di Puskesmas SKJ, dan 30 responden (62,5%) puas dengan citra puskesmas di Puskesmas SKJ Depok.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* yaitu 0,020 (*p-value* <0,05). Nilai tersebut menyatakan bahwa ada hubungan antara citra puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok. Dengan nilai prevalensi rasio 2,000 yang berarti peluang pasien yang menyatakan citra puskesmas kurang baik 2,000 kali merasa kurang puas dibanding dengan pasien yang menyatakan citra puskesmas baik.

Pembahasan

Hubungan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok

Hasil analisa bivariat hubungan persepsi pelanggan terhadap kepuasan pasien Puskesmas SKJ Depok, hasil uji *Chi-Square* mendapatkan nilai *p-value* 0,013 dimana nilai dari *p-value* <0,05 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara persepsi pelanggan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pryschildya Puteri Mega Komaling, Ribka E. Wowor, Ardiansa A. T. Tucunan menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (*p*

<0,05).⁷ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan Andi Alim dkk., didapatkan bahwa ada hubungan kehandalan, jaminan, bukti fisik dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$).⁸ Penelitian ini sejalan dengan lidya dkk., Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan, nilai signifikan 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga.⁹

Menurut dan Kotler dan Keller Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi pelayanan dalam penelitian ini meliputi Penyerapan terhadap rangsangan atau objek dari luar individu. Rangsangan atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak. Pengertian atau pemahaman, setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, diklasifikasi, dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Penilaian atau evaluasi, setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu.¹⁰

Peneliti berasumsi bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi pelanggan dan kepuasan pasien. Asumsi ini mengindikasikan bahwa peningkatan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di Puskesmas berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien. Dengan kata lain, jika pelanggan merasa layanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah baik, pasien cenderung merasa lebih puas dengan layanan tersebut.

Hubungan Situasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas SKJ Depok

Hasil analisa bivariat hubungan situasi pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas SKJ Depok, hasil uji *Chi-Square* mendapatkan nilai *p-value* 0,000 dimana nilai dari *p-value* <0,05 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara situasi pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Juli Handayani menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0,023 ($p < 0,05$).¹¹ Penelitian ini sejalan dengan Penelitian sumiati bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan pasien. Selain itu, kebersihan ruangan, kesopanan, dan kasih sayang juga berhubungan positif dengan kepuasan pasien ($0,000 < 0,05$).¹²

Situasi/kondisi pelayanan, lebih terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, seperti kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang optimal, serta kebijakan dan sumber daya yang tersedia. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Situasi pelayanan dalam penelitian ini meliputi pelayan dengan mereka memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan preferensi, kebutuhan, dan nilai-nilai individu pasien.¹³ Lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan (sarana prasarana), seperti kebersihan tangan dan penggunaan alat pelindung diri. Serta Proses Pelayanan petugas berfokus pada efektivitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan keadilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.¹⁴

Peneliti berasumsi dari Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara situasi pelayanan dan kepuasan pasien. Hal Ini berarti bahwa perbaikan dalam situasi pelayanan, seperti peningkatan lingkungan, kualitas layanan, atau interaksi dengan staf, secara langsung berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien.

Hubungan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas SKJ Depok

Hasil analisa bivariat hubungan citra puskesmas terhadap kepuasan pasien Puskesmas SKJ

Depok, hasil uji *Chi-Square* mendapatkan nilai *p-value* 0,020 dimana nilai dari *p-value* <0,05 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara citra puskesmas dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Rodiah hasil aspek citra ditunjukkan oleh nilai uji *Chi-Square p-value* 0,000 (< 0,05) terdapat hubungan yang signifikan antara citra dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Budhi Asih.¹⁵

Menurut Gonroons citra merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan dan pengguna jasa serta bagaimana pengalaman memperoleh jasa tersebut.¹⁶ Citra suatu perusahaan merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembelian. Komitmen pegawai terhadap layanan yang berkualitas, serta reputasi yang baik, memperkuat posisi puskesmas di tengah persaingan, menciptakan kesan bahwa puskesmas tersebut memiliki citra yang positif dan memudahkan akses terhadap layanan. Citra puskesmas dalam penelitian ini meliputi komitmen pada layanan seperti kemampuan tenaga medis dan non medis, keramahan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan memperoleh pelayanan. Reputasi seperti pelayanan yang berkualitas dan keterjaminan kualitas pelayanan. Serta akses layanan seperti ketersediaan sarana parkir, kenyamanan, keamanan, ketersediaan fasilitas pendukung, dan kondisi ruang perawatan.¹⁷

Peneliti berasumsi dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara citra Puskesmas dan kepuasan pasien. Ini berarti bahwa peningkatan citra Puskesmas berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien. Hal tersebut penting bagi manajemen Puskesmas karena meningkatkan citra dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Upaya untuk memperbaiki citra Puskesmas, seperti melalui peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi yang lebih baik, dan fasilitas yang lebih baik, dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan

Gambaran distribusi frekuensi dari 60 responden, menunjukkan bahwa 41 responden (68,3%) menyatakan persepsi pelanggan baik, 36 responden (60,0%) menyatakan situasi pelayanan baik, 48 responden (80,0%) menyatakan citra puskesmas baik dan 33 responden (55,0%) menyatakan puas. Terdapat hubungan antara persepsi pelanggan dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok dengan *p-value* = 0,013 (*p*<0,05). Terdapat hubungan antara situasi pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok dengan *p-value*=0,000 (*p*<0,05). Terdapat hubungan antara citra puskesmas dengan kepuasan pasien di Puskesmas SKJ Depok dengan *p-value*=0,020 (*p*<0,05)

Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu proses penelitian ini.

Pendanaan

Sumber pendanaan diperoleh dari peneliti.

References

1. Dinata A. Pendampingan penyusunan DED pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam. Ngabdimesa. 2018;1(1):1–5. <https://doi.org/10.36050/ngabdimesa.v1i1.89>
2. Utami SN, Lubis S. Efektivitas akreditasi puskesmas terhadap kualitas Puskesmas Medan Helvetia. Publik Reform. 2021;8(2):10–21. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
3. Pangerapan DT, Palandeng OEL, Rattu AJM. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. J Kedokteran Klinik (JKK). 2018;2(1):9–18.
4. Fahmi I. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: citra merek, lokasi dan kualitas produk. J Ekon Manaj Sistem Informasi. 2021;2(5):565–72. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5.565>
5. Taekab AH, Suryati C, Kusumastuti W. Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang. JKM. 2019;7:31–40.

6. Adita L. Gambaran kepuasan pasien JKN-KIS tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Anwar Medika Sidoarjo. 2022. <https://repositori.stikes-ppni.ac.id/handle/123456789/1083>
7. Anfal A. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Sundari Medan. *Excellent Midwifery J.* 2020;3(2):1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
8. Prasetyo DC. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tenaga medis dan paramedis terhadap K3 di RS Tugurejo Semarang. *Skripsi.* 2020;4(80):22. http://eprints.dinus.ac.id/19103/10/BAB2_18450.pdf
9. Henny S. Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik SpOG RS Dr. Pirngadi Medan. *Occup Med.* 2017;53(4).
10. Indisari M. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. 2019. <http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>
11. Indisari M. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. 2019. <http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran%20dan%20Kepuasan%20Pelanggan.pdf>
12. Kemenkes RI. Standar akreditasi rumah sakit berdasarkan KMK 1128. *Keputusan Menkes.* 2022;19(8):1–342.
13. Mailoa SD. Pengaruh kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rijali Ambon. 2023. http://repository.unhas.ac.id/32749/2/J012211011_TESIS_11-08-2023%201-2.pdf
14. Pertiwi I. Hubungan pengalaman pasien dengan citra rumah sakit: studi kasus RSIA Puri Bunda Malang. 2018. <http://repository.ub.ac.id/167831/>
15. Saraswati A. Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Dr. GL Tobing. *J Ilmiah Universitas Sumatera Utara.* 2019. <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/8228/ADINDA%20SARASWATI.pdf>
16. Sulistyio A, Gumilar A. Studi citra RS dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di RS Awal Bros Tangerang. *J Manajemen dan Bisnis.* 2019;8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
17. Nurdianty C, Sudrajat A. The effect of patient experience and image of Puskesmas on satisfaction in Batujaya. *Bus Acc J.* 2021;4(2):665–72.