

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)**

**Siti Fadhillah Azzahrah<sup>1</sup>, Era Agustina Yamini<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: <sup>1</sup>fadhillaha16@gmail.com, Email : <sup>2</sup>eraagustina@unisayogya.ac.id

### **Abstrak**

Perkembangan zaman saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah rumah sakit, dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepuasan konsumen merupakan hal yang penting karena dapat mendukung perusahaan jasa dalam mencapai tujuannya. Upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang lengkap. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan maka kepuasan konsumen juga akan semakin baik. Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan atau disediakan oleh rumah sakit terhadap kepuasan konsumen. Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobabilitas dengan menggunakan pendekatan purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden dan yang menjadi objek pengambilan sampel adalah konsumen RSUD Labuang Baji Makassar. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dimana kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup dan di uji menggunakan program atau software Exel 2010 dan SPSS 25.0. Hasil Penelitian : Seluruh item pertanyaan pada setiap variabel dinyatakan valid karena nilai Rhitung lebih besar dari pada nilai Rtabel sehingga semua item pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian. Dari hasil uji reliabilitas seluruh item- item pertanyaan pada setiap variabel yang digunakan dinyatakan reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,007. Menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (2) fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (3) kepuasan konsumen dan fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

### **Abstract**

*In the current era of development, there are more and more companies engaged in services, one of which is hospital. In these companies, customer satisfaction is an important thing that can support the company to achieve its goals. Efforts that can be made to maintain customer satisfaction are by providing good service along with complete facilities. The better the quality of service and facilities provided, the more consumers will feel satisfied with the services offered. Aims: This research was conducted to determine the influence of the services and facilities quality provided by the hospital on customer satisfaction. Method: In this study, researchers used quantitative methods with a non-probability approach through purposive*

## **Siti Fadhilah Azzahrah, Era Agustina Yamini**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)

*sampling technique. A total of 50 respondents are used as the sample, all of whom are consumers of RSUD Labuang Baji Makassar. Researchers collected data using a closed questionnaire, and then the results were analyzed through Microsoft Excel 2010 and SPSS software version 25.0. Results: All question items for each variable were declared valid since the result of  $R_{count}$  was higher than  $R_{table}$ . It means all question items could be used in the study. The results of the reliability test of all question items on each variable also stated reliable results, and this can be seen from the Cronbach's alpha value which is more significant than 0.007. The two test results also show that (1) service quality has a positive effect on customer satisfaction (2) facilities have a positive impact on customer satisfaction (3) customer satisfaction and facilities simultaneously or together have a positive impact on customer satisfaction.*

Keywords : *Service Quality, Facilities, Customer satisfaction.*

### **Pendahuluan**

Perkembangan zaman saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Menurut Safitri dkk. (2023). *Indonesia had relied on the market force for health care for (Samsudin et al., 2022).* Maksudnya Indonesia telah mengandalkan kekuatan pasar untuk perawatan kesehatan selama beberapa dekade. *Global public health authorities and international development actors around the world have had many opportunities (Boro et al., 2023).* Maksudnya adalah Otoritas kesehatan masyarakat global dan pelaku pembangunan internasional berada di sekitar kita dunia mempunyai banyak peluang. Dalam pengelolaan industri kesehatan diperlukan tranparansi. *Transparent is a factor influencing the general public's (Juhari et al., 2022).* Maksudnya adalah transparansi merupakan faktor yang mempengaruhi kepentingan masyarakat umum.

Pada industri kesehatan diperlukan kompetensi SDM yang mumpuni. Menurut Suyatno (2022) Kompetensi SDM untuk menciptakan berbagai macam kegiatan dan kreativitas dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. *The strategic methods used by enterprises to obtain a competitive (Pahlevi et al., 2022).* Maksudnya adalah metode strategis yang digunakan oleh perusahaan untuk memperoleh daya saing. *Innovation in brand marketing initiatives can be a function of the contribution made by a brand to its competitiveness (Retnaningdiah et al., 2020).* Maksudnya adalah inisiatif pemasaran merek dapat menjadi fungsi dari kontribusi yang dibuat oleh sebuah merek terhadap daya saingnya. Menurut Rahmawati & Safitri (2020), mudah mengaplikasikan *business plan. Communication has an important role in creating or realizing the duality of structuration (Rasyid et al., 2022).* Maksudnya adalah komunikasi mempunyai peranan penting dalam menciptakan atau mewujudkan kualitas struktur. Salah satu bentuk komunikasi yang baik yaitu memberikan pelayanan terbaik, Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi (Panjaitan dkk. 2016). Menurut Hasibuan dkk (2019) Perusahaan harus memperhatikan harapan dan tuntutan masyarakat, pelanggan, pesaing, karyawan, dan pemegang saham. *Market is collecting and managing data that can be used by consumers to help decision making (Safitri, 2020).* Maksudnya adalah pasar mengumpulkan dan mengelola data yang dapat digunakan konsumen untuk membantu pengambilan keputusan. Menurut Safitri & Rahmawati (2023), dengan pengelolaan yang tepat dan terarah maka diharapkan akan tercapai dan pemberdayaan sumber daya manusia yang ada akan lebih optimal. Menurut Rohmah, dkk. (2022), padahal banyak sumber daya alam di sekitar yang dengan mudah dapat dimanfaatkan. Masruro & Musoli (2022), rumah sakit merupakan sebuah usaha di bidang pelayanan jasa kesehatan, yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI. 2016). *The sustainable public health program requires a partnership between public and private sectors to further improving the health the community (Sugiyono et al., 2022).* Maksudnya adalah kesehatan masyarakat yang berkelanjutan memerlukan kemitraan antara sektor publik dan swasta untuk

lebih meningkatkan kesehatan masyarakat. Usaha yang bergerak dibidang jasa, fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memudahkan konsumen dan mendukung kenyamanan konsumen, maka segala fasilitas yang ada harus diperhatikan terutama yang berkaitan dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung (Harfika dkk. 2017). Didin.F & Anang.F. (2019 : 210) kepuasan konsumen adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman. Menurut Rahmawati (2022), penerapan manajemen yang baik dapat tercapai dari penerapan fungsi-fungsi manajemen.

### Landasan Teori

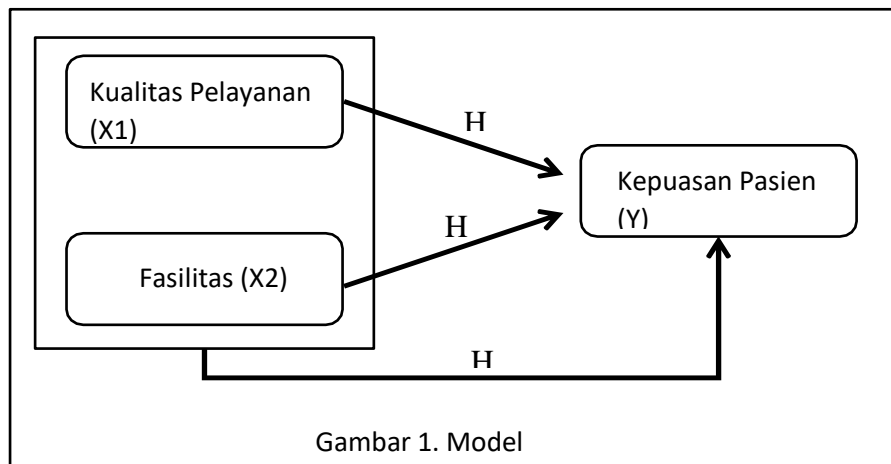
Menurut (Yamini, 2022), Perilaku konsumen merupakan suatu pembelajaran pada individu, kelompok atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, mengamankan, menggunakan dan membuang produk, jasa, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan pengaruhnya dari proses pada konsumen dan masyarakat. *For individuals, good performance will provide many things* (Samsudin, 2020). Artinya bagi individu kinerja yang baik akan menghasilkan banyak hal. Menurut (Yamini, 2022), Kualitas pelayanan rumah sakit adalah persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. *Organisational culture is a system* (Suyatno et al., 2022). Maksudnya organisasi merupakan suatu sistem. Menurut Sugiyanto dkk. (2020), kepemimpinan adalah proses keterlibatan personal melalui individu. *To increase employee job satisfaction, of course, it cannot be separated from how the leadership of a boss* (Retnaningdiah et al., 2023). Maksudnya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan tentunya tidak lepas dari bagaimana kepemimpinannya seorang bos. *Performance is a multifaceted notion, and the correlation between entrepreneurial orientation and performance depends on the indicators used to assess performance* (Retnaningdiah, et. al., 2022). Kinerja adalah gagasan multifaset, dan korelasi antara orientasi kewirausahaan dan kinerja bergantung pada indikator yang digunakan untuk menilai kinerja.

Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Setiawan, 2014). *Business actors who are still trying to survive will look for solutions* (Hidayat et al., 2023). Artinya yaitu pelaku usaha yang masih berusaha untuk bertahan akan mencari solusi. Menurut Hafni dkk. (2020), faktor yang menjadi hambatan dalam bekerja berasal dari faktor eksternal yaitu faktor masalah produksi dan tenaga kerja, masalah pemasaran dan permodalan. Menurut Hafni dkk.(2022), Ketersediaan anggaran menjadi salah satu faktor penentu efektivitas.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai kepuasan yang merupakan ungkapan perasaan yang menyatakan kesenangan ataupun kekecewaan seseorang. (Ridwan dkk. 2015). Menurut Safitri (2023), kepuasan adalah ketika membandingkan hasil atau kinerja yang mereka rasakan dengan harapan mereka maka, keluhan konsumen mewakili tingkat persasional. *This literature review is the basis for formulating a theoretical* (Sugiyanto et al., 2022). Maksudnya tinjauan pustaka ini menjadi landasan untuk merumuskan kerangka teori. Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka diatas, maka model penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

## Siti Fadhillah Azzahrah, Era Agustina Yamini

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)



Hipotesis :

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

### Metode Penelitian

Menurut Ariadin dkk. (2021), penelitian ini mengambil bentuk hubungan kausal, yaitu pola hubungan yang bersifat sebab akibat. Menurut Musoli (2021), Penelitian ini adalah termasuk penelitian positivistic karena didalamnya terdapat sebab akibat dari sebuah peristiwa dengan realitas yang terjadi dan antar variabel. Menurut Safitri (2022), penelitian kuantitatif ialah penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditemukan variabel, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang valid. Menurut Safitri & Rigel (2018) metode Pengumpulan data yaitu melalui pengumpulan data yang utama. *The primary data were obtained through observation, interviews with informants* (Suyatno, 2019). Maksudnya adalah Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara terhadap informan yang terlibat. Menurut Wulandari dkk. (2021) Metode yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan telah kembali kepada peneliti.

Menurut Sugiyono (2016 : 142) kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup dimana setiap item pertanyaan disediakan 5 alternative jawaban sehingga data dapat dihitung dan untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Menurut Musoli & Yamini (2020) Skala sikap yang dipilih adalah skala Likert yaitu dengan mencantumkan range 1-5 jawaban yang hanya boleh dipilih salah satu oleh responden yang mengisi kuesioner tersebut. instrumen *Skala Likert* yaitu : sangat setuju (SS) skor 5, setuju (S) skor 4, kurang setuju (KS) skor 3, tidak setuju (TS) skor 2, sangat tidak setuju (STS) skor 1. Dalam kuesioner diukur menggunakan skala sikap.

Dalam penelitian ini yang menjadi target populasi adalah konsumen yang pernah memakai jasa di RSUD Labuang Baji Makassar. Menurut Mutmainah dkk. (2023), populasi merupakan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik di mana peneliti ingin membuat opini. Sampel dalam penelitian ini melibatkan 50 responden yang pernah memakai jasa di RSUD Labuang Baji Makassar dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel.

Uji validitas yaitu uji yang dimaksud untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur (Wibowo & Wulandari, 2020). Valid tidaknya alat

pengukur bergantung pada mampu tidaknya alat pengukur tersebut memperoleh tujuan yang akan diukur. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item - item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat hasil dari *corrected item total correlation*. Item - item kuesioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (Wibowo & Wulandari, 2020: 42). Menurut Wibowo & Wulandari (2020 : 61) uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,07.

Menurut Retnaningdiah (2017), uji regresi berganda akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas. Menurut Firdaus dkk. (2023), uji  $t$  dilakukan untuk menguji secara parsial (individual) dan digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai probabilitasnya. Penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Menurut Safitri & Rigel (2021), Uji simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% (0,05) maka  $H_a$  diterima atau menolak  $H_o$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 5% (0,05) maka  $H_a$  ditolak atau menerima  $H_o$ .

Menurut Wibowo & Wulandari (2020 : 152) Koefisien Determinasi disebut juga nilai *R Square* ( $R^2$ ), nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan ukuran keepatan atau kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai  $R^2$  dapat diinterpretasikan sebagai persentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai  $Y$ , sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Hasil dan Pembahasan

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengolah data adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.0. Hasil uji validitas dari setiap pertanyaan pada variabel yang sudah diolah dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2021)

Variabel	Item	R hitung	r tabel	Keterangan
	KP1	0,497		
	KP2	0,681		
	KP3	0,724		
	KP4	0,673		
	KP5	0,739		
	KP6	0,613		
	KP7	0,671		
	KP8	0,642		

**Siti Fadhillah Azzahrah, Era Agustina Yamini**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)

	KP9	0,644		
	KP10	0,780		
Kualitas Pelayanan	KP11	0,743	0,285	Valid
	KP12	0,802		
	KP13	0,792		
	KP14	0,699		
	KP15	0,672		
	KP16	0,507		
	KP17	0,710		
	KP18	0,758		
	KP19	0,747		
	KP20	0,830		
	KP21	0,811		
	KP22	0,756		
	F 1	0,836		
	F 2	0,772		
	F 3	0,742		
	F 4	0,677		
Fasilitas	F 5	0,590	0,285	Valid
	F 6	0,640		
	F 7	0,748		
	F 8	0,766		
	F 9	0,805		
	F10	0,857		
	KK1	0,790		
Kepuasan Konsumen	KK2	0,874	0,285	Valid
	KK3	0,865		
	KK4	0,799		

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel (0,285). Maka dapat disimpulkan bahwa item - item pertanyaan dalam kuesioner yang berjumlah 36 pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas Penerimaan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,951	0,07	Reliabel
Fasilitas	0,908	0,07	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,85	0,07	Reliabel

*Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2021)*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,07. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	t-hitung	Sig
(Constant)	4,097	2,620	,12
X1 Kualitas Pelayanan	0,126	6,434	,000
X2 Fasilitas	0,296	8,281	,000

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (t)**

*Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2021)*

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil koefisien regresi, maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :  $Y = 4,097 + 0,126X_1 + 0,296X_2 + e$ . Pada persamaan regresi di atas, konstanta memiliki nilai sebesar 4,097 ini menunjukkan jika  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (fasilitas) bernilai nol atau tidak berubah, maka  $Y$  (kepuasan konsumen) memiliki nilai sebesar 4,097. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 3 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh sebesar 0,126. Sedangkan untuk hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,434 > 2,011 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,281 > 2,011 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Sedangkan hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa hubungan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengaruh sebesar 0,296. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin baik fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (f)**

Hipotesis	Fhitung	Sig
H3	33,570	,000

*Sumber : Data diolah dengan SPSS 25 (2021)*

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji f) terbukti bahwa  $H_3$  diterima hal ini dibuktikan oleh besarnya nilai  $F_{hitung}$  33,570 >  $F_{tabel}$  3,191 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka dapat

## **Siti Fadhillah Azzahrah, Era Agustina Yamini**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 50 responden dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan konsumen di RSUD Labuang Baji Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan atau bersama - sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **Daftar Pustaka**

- B, Juhari Sasmito Aji, Dian Retnaningdiah, And Kemala Hayati. (2022). The Dynamics of Governance of Village-Owned Enterprise (Bumdes) Amarta in Strengthening the Economy of the Pandowoharjo Village Community During the Covid-19 Pandemic. Proceedings Of The International Conference On Sustainable Innovation On Humanities, Education, And Social Sciences (ICOSI-HESS 2022). Atlantis Press.
- Boro, Ezekiel Et Al. (2023). The Role and Impact of Faith-Based Organisations In The Management Of And Response To Covid-19 In Low-Resource Settings. Religion And Development 1(1): 132–45.
- Depkes, Permenkes RI, No.72/2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta : Depkes RI.
- Didin, F., & Anang, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Evanjelina Manu L, Felisitas. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit terhadap kepuasan konsumen. Yogyakarta.
- Firdaus, Mohammad Feizal, dan Era Agustina Yamini. (2023). Pengaruh Brand Equity Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepatu Sandal Merek Eiger. Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin 2(3): 1154–60.
- Hafni, Diska Arliena, And Fitri Maulidah Rahmawati. (2020). Aksesibilitas Permodalan Perbankan Bagi Wirausahawan Difabel Di D.I Yogyakarta Untuk Mewujudkan Ekonomi Inklusi. Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi 17(2): 130–41.
- Hafni, Diska Arliena, And Fitri Maulidah Rahmawati. (2022). Pengelolaan Keuangan Pendidikan Pada Sekolah Dasar Di Masa Pandemi Covid-19. Jamp : Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan 5(2): 93–104.
- Harfika, Jarliyah., & Abdullah, Nadiya. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Hasibuan, Ompang Reski Et Al. (2019). Kampung Hijau Produktif Sebagai Penerapan Z Corporate Social Responsibility. Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal Of Theory And Applied Management 12(2): 98.
- Hidayat, Anas et. al. (2023). Assessment : Problem And Solution At The Joho Village Convection Center , Sleman , Special Region Of Yogyakarta. Asian Journal Of Community Services (AJCS) 2(3): 287–300.
- Masruro, Musoli. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rs Pku Muhammadiyah Temanggung. Jurnal Ekonomika Dan Bisnis 8(2): 27–41.
- Ariadin, Muhammad, And Teti Anggita Safitri. (2021). Perilaku Manajemen Keuangan Pada Umkm Sentra Kerajinan Kayu Di Kabupaten Dompu. Among Makarti 14(1): 31–43.



- Musoli. (2021). Peran Kepemimpinan Perempuan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen) 6(1): 64–88.
- Musoli, M Dan Era Agustina Yamini. (2020). Peran Etika Kerja Islam Dan Keterikatan Karyawan Dalam Meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour. Jbti : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi Vol.11, No.3
- Mutmainah Rosita Ningsih, Musoli. (2023). Pengaruh Internal Locus of Control Dan Dukungan Sosial Terhadap Career Adaptability Mahasiswa Tingkat Akhir Di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Journal of Society Brigde Vol.1 No.2
- Pahlevi, Reza Widhar, And Muhammad Agus Samsudin, Dian Retnaningdiah, Retno Kurnianingsih, Eko Prasoj. (2022). A Systematics Literature Review Of SMES Entrepreneurial Orientation: Bibliometric Analysis. Management Analysis Journal 1(2): 120–28.
- Panjaitan, Januar Efendi., & Yuliati, Ai Lili. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung.
- Rahmawati, F M, And T A Safitri. (2020). Pelatihan Kewirausahaan Di Lingkungan Ranting 'Aisyiyah Tinalan Kotagede. Proceeding Of The Urecol: 218–20.
- Rahmawati, F. (2022). Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh Muhammadiyah Grobogan. Jurnal Ilmiah 1(2): 199–205.
- Rasyid, Erwin, Fitri Maulidah Rahmawati, And Hari Akbar Sugiantoro. (2022). Communication Structuring In Aisyiyah's Empowerment Activities In Isolated Tribal Communities. Komunikator 14(2): 182–90.
- Retnaningdiah, Dian and Muafi. (2023). Production and Institutional Contribution to the Competitiveness of MSMEs: The Mediation Role of MSME Performance Based on Green Economy. ICBT 2022: Digitalisation: Opportunities and Challenges for Business pp 278–288.
- Retnaningdiah, Dian Et Al. (2023). A Literature Review : Future Prophetic Leadership. Management Analysis Journal Vol.12(1): 42–50.
- Retnaningdiah, Dian, Siti Resmi, Indah Kurniawati, And Beni Suhendra Winarso. (2020). Incorporating Intellectual Property Rights And E-Commerce: Supply Chain Strategy To Strengthen The Competitiveness Of SMEs. International Journal Of Supply Chain Management 9(1): 649–55.
- Retnaningdiah, Dian. (2017). Kompetisi Inti Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jiwa Kewirausahaan Pekerja Informal Perempuan Dalam Perolehan Nilai Tambah Usaha. Journal Competency Of Business 1(1): 56–72.
- Ridwan, Ivani., & Saftarina, Fitria. (2015). Pelayanan fasilitas kesehatan : faktor kepuasan dan loyalitas pasien.
- Rohmah, Fayakun Nur, Dittasari Putriana, And Teti Anggita Safitri. (2022). Berdayakan Masyarakat Cegah Stunting Dengan Mengolah Bahan Pangan Potensi Lokal. Masyarakat Berdaya Dan Inovasi 3(2): 114–17.
- Safitri, Teti Anggita, And Fitri Maulidah Rahmawati. (2023). Analisis SWOT Panti Asuhan Aisyiyah Putri Yogyakarta. Community Developmet Journal Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai 4(2): 1590–95.

### **Siti Fadhillah Azzahrah, Era Agustina Yamini**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)

- Safitri, Teti Anggita, And Rigel Nurul Fathah. (2018). Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan* 2(1): 89–105.
- Safitri, Teti Anggita, And Rigel Nurul Fathah. (2021). Pelatihan Pembuatan Kreasi Masker Bagi Anak Panti Asuhan Putri Aisyiyah Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pangabdhi* 7(2).
- Safitri, Teti Anggita, Rigel Nurul Fathah, Ika Afifah Nugraheni, And Dittasari Putriana. (2023). Pelatihan Kewirausahaan Dan Marketing Online Di Panti Asuhan Aisyiyah. *Community Development Journal* 4(2): 1536–40.
- Safitri, Teti Anggita. (2020). The Development Of Fintech In Indonesia. *Proceedings Of The 1ST Borobudur International Symposium On Humanities, Economics And Social Sciences (Bis-Hess 2019)*. Atlantis Press 436: 666–70.
- Safitri, Teti Anggita. (2022). Kontribusi Fintech Payment Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dayasaing* 23(2): 140–45.
- Safitri, Teti Anggita. (2023). Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Di Bank Bri Syariah. *Jurnal Lentera Bisnis* 12(1): 112.
- Samsudin, Agus, And Harjanto Prabowo. (2022). Community-Based Health Coverage At The Crossroad: The Muhammadiyah Health Fund In Indonesia. *Indonesian Journal Of Islam And Muslim Societies* 12(1): 111–38.
- Samsudin, Agus, Nopriadi Saputra, And Sri Bramantoro Abdinegoro. (2020). Authentic Leadership, Work Engagement And Performance: Looking Into A Healthcare Faith-Based Organization. *Advance In Economics, Business And Management Research* 160(ICBMR): 276–83.
- Setiawan, Riyan Agung. (2014). Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Sugiyanto, Sugiyanto, Analius Giawa, And Musoli Musoli. (2020). Kepemimpinan Badan Koordinasi Kegiatan Kesejahteraan Sosial Versus Konsep Wewenang Max Weber. *Empati: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 9(1): 20–34.
- Sugiyanto Sugiyanto, Ardi Surwiyanta, Hermawan Prasetyanto, Musoli Musoli. (2022). Hotellogy - A New Branch Of Philosophy Of Science. *Journal Of Environmental Management And Tourism (JEMT)*
- Sugiyono, Dianita Et Al. (2022). 'You Do Not See An Interesting Ads, You See A Cowboy Killers': A Comprehensive Public Health Communication Approach On Smoke-Free Policy Enforcement. *Journal Of Community Engagement In Health* 5(1): 1–7.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suyatno, Suyatno. (2022). Research And Development In Indonesia Strategy For Developing Organisational Culture In The Public Organisation Of Research And Development In Indonesia. *Advances In Social Sciences Research Journal – 9(August)*.
- Suyatno. (2019). The Element Of Systems In The Organisation Of Local Food Development Program In Indonesia: Case Study In Trenggalek, East Java. *International Journal Of Economic Behavior And Organization* 7(2): 33.
- Suyatno. (2022). Kelembagaan Dan Potensi Lokal Dalam Mendukung Umkm Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Nusantara Hasana Journal* 1(11): 22–32.
- Wulandari, Retno, Diah Candra Anita, And Hendrato Setiabudi Nugroho. (2021). Strategi Membangun Branding Usaha Ekspor Briket Arang Tempurung Kelapa Pada Ukm 'Briqco.' *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*: 98–104.
- Yamini, E A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Spontan. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(4): 882–88.
- Yamini, Era Agustina. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Di Kota Yogyakarta. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* 17(1): 131–40