



PERAN KUALITAS LAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RAWAT INAP PKU MUHAMMADIYAH PRINGSEWU

Isnaini Ambar Ayu ^{*1)}, Rahayu, Mieke ²⁾

^{1,2)} Fakultas Ekonomi dan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Bandar Lampung

Email correspondence: isnainiambarayu.1812120041@mail.darmajaya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu. Penelitian ini didasarkan pada konsep kualitas layanan (SERVQUAL) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima serta kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu selama periode Januari–Maret 2025. Sampel penelitian berjumlah 104 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas layanan dan kompetensi secara simultan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan klinik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kompetensi; Kualitas Layanan; Klinik Rawat Inap; SEM-PLS

Abstract

This study aims to analysed the role of service quality and competence in influencing patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Pringsewu Inpatient Clinic. The study is based on the SERVQUAL framework, which explains that patient satisfaction is influenced by the quality of healthcare services received as well as the competence of healthcare personnel in delivering those services. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all patients who visited the PKU Muhammadiyah Pringsewu Inpatient Clinic between January and March 2025. A total of 104 respondents were selected as the research sample based on the established sampling criteria. Data were analysed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that service quality does not have a positive and significant effect on patient satisfaction. In contrast, competence has a positive and significant effect on patient satisfaction. Furthermore, service quality and competence simultaneously have a positive effect on patient satisfaction at the PKU Muhammadiyah Pringsewu Inpatient Clinic. These findings suggest that improving the competence of healthcare personnel is a more dominant factor in enhancing patient satisfaction and should therefore be prioritized in efforts to improve the quality of healthcare services.

Keywords: Patient Satisfaction; Competence; Service Quality; Inpatient Clinic; PLS-SEM

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap individu yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam perspektif pelayanan kesehatan, kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan pasien (WHO, 2020). Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sebagai bagian dari pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC).

Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan sekaligus menjadi tolok ukur daya saing suatu fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, bersedia kembali menggunakan layanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi positif kepada masyarakat. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan kepercayaan terhadap institusi kesehatan dan berdampak pada penurunan jumlah kunjungan pasien. Menurut Wibowo dan Singagerda (2023), kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas layanan. Konsep kualitas layanan dalam sektor kesehatan umumnya mengacu pada model SERVQUAL yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima sehingga mendorong terbentuknya kepuasan. Menurut Muzakki dan Hakim (2020), kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Selain kualitas layanan, kompetensi tenaga kesehatan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Kompetensi mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas secara profesional yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, kemampuan komunikasi, serta ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tenaga kesehatan yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan meyakinkan sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Mardiani dan Isharijadi (2019) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena menentukan kualitas interaksi selama proses pelayanan berlangsung.

Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan swasta di Kabupaten Pringsewu. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Pringsewu (2025) dan Faskes BPJS Kesehatan (2023), klinik ini merupakan satu-

satunya klinik rawat inap di Kabupaten Pringsewu yang belum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sehingga sebagian besar pendapatan klinik bergantung pada kunjungan pasien umum. Kondisi tersebut menjadikan kepuasan pasien sebagai faktor yang sangat menentukan keberlangsungan operasional klinik.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan kepuasan pasien. Berdasarkan data internal klinik, jumlah keluhan pasien mengalami peningkatan yang diikuti dengan penurunan jumlah kunjungan pasien selama enam bulan pertama periode pengamatan. Keluhan yang paling sering disampaikan pasien berkaitan dengan keterlambatan kedatangan dokter, kurang optimalnya keramahan staf, serta kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan maupun kompetensi tenaga kesehatan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan, kompetensi, dan kepuasan pasien masih menghasilkan temuan yang beragam. Maarif et al. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, Diana et al. (2023) melaporkan bahwa beberapa dimensi kualitas layanan, khususnya jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien masih memerlukan kajian lebih lanjut pada berbagai karakteristik fasilitas kesehatan. Selain itu, penelitian yang mengkaji secara bersamaan pengaruh kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien pada klinik rawat inap yang belum bekerja sama dengan BPJS Kesehatan masih relatif terbatas, sehingga memberikan ruang bagi penelitian ini untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu selama periode Januari–Maret 2025, dengan jumlah rata-rata kunjungan sebanyak 141 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%, sehingga diperoleh sebanyak 104 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pasien yang telah menerima pelayanan dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen klinik, laporan kunjungan pasien, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Variabel kualitas layanan diukur berdasarkan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel kompetensi diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap profesional, dan komunikasi tenaga kesehatan. Sementara itu, variabel kepuasan pasien diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien.

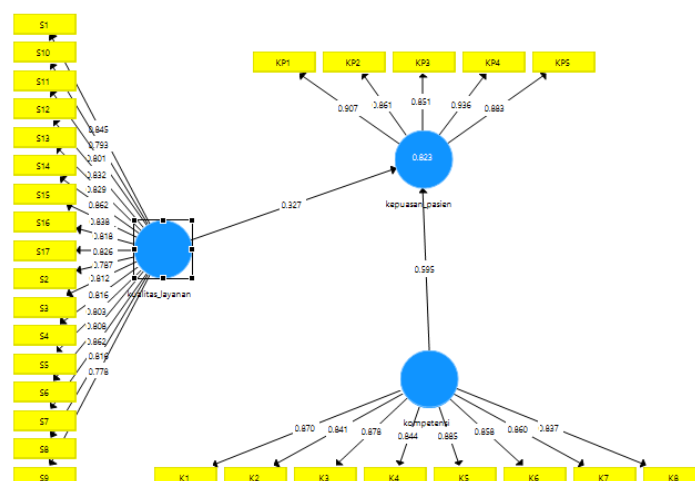
Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Tahapan analisis meliputi evaluasi outer model untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk menggunakan nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability (CR)*, dan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya dilakukan evaluasi inner model melalui pengujian nilai *R-square* untuk melihat kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen, serta pengujian hipotesis menggunakan nilai *path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value* yang diperoleh melalui prosedur *bootstrapping*. Hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila nilai *p-value* < 0,05 atau nilai *t-statistic* > 1,96 pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian. Pengujian validitas konvergen dilakukan melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE).



Gambar 1

Outer Model Variabel Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan dan Kompetensi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 3, seluruh indikator pada variabel kualitas layanan, kompetensi, dan kepuasan pasien memiliki nilai outer loading di atas 0,60. Dengan demikian seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen sehingga layak digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk penelitian. Selanjutnya, hasil pengujian reliabilitas dan validitas konstruk disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Kepuasan Pasien	0,933	0,949	0,789
Kompetensi	0,949	0,958	0,738
Kualitas Layanan	0,969	0,972	0,672

Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70 serta nilai AVE di atas 0,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik dan memenuhi persyaratan validitas konvergen. Dengan demikian instrumen penelitian dinyatakan layak untuk digunakan pada analisis model struktural.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Uji Multikolinearitas

Tabel 2
Uji Multikolinieritas

Variabel Prediktor	VIF terhadap Kepuasan Pasien
Kompetensi	7,545
Kualitas Layanan	7,545

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, variabel kualitas layanan dan kompetensi masing-masing memiliki nilai VIF sebesar 7,545. Nilai tersebut melebihi batas ideal sebesar 5, sehingga menunjukkan adanya indikasi multikolinearitas antarvariabel independen. Namun demikian, karena nilai VIF masih berada di bawah batas maksimum 10 sebagaimana dikemukakan dalam beberapa literatur, model penelitian masih dapat digunakan dengan interpretasi hasil yang dilakukan secara hati-hati. Tingginya nilai VIF diduga disebabkan oleh keterkaitan konseptual yang erat antara kualitas layanan dan kompetensi tenaga kesehatan dalam membentuk kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3
Nilai R Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,823	0,819

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 3 (2026).

Nilai R-Square sebesar 0,823 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kompetensi secara bersama-sama mampu menjelaskan 82,3% variasi pada variabel kepuasan pasien, sedangkan 17,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti harga layanan, fasilitas pendukung, waktu tunggu, citra klinik, maupun faktor-faktor lainnya.

Sementara itu, nilai Adjusted R-Square sebesar 0,819 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan ukuran sampel, model penelitian masih mampu menjelaskan 81,9% variasi kepuasan pasien. Selisih yang sangat kecil antara nilai R-Square (0,823) dan Adjusted R-Square (0,819) mengindikasikan bahwa model yang dibangun memiliki tingkat kestabilan yang baik serta tidak mengalami penurunan kemampuan prediksi secara berarti.

Mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Hair et al. (2022), nilai R-Square sebesar 0,823 termasuk dalam kategori kuat (substantial). Hal ini menunjukkan bahwa model struktural yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang tinggi dalam menjelaskan kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu.

Pengujian Hipotesis

Tabel 2.
Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien	t-statistic	p-value	Keputusan
Kualitas Layanan → Kepuasan Pasien	0,327	1,349	0,089	Ditolak
Kompetensi → Kepuasan Pasien	0,595	2,364	0,009	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa:

- a. Hipotesis 1 ditolak, karena nilai p-value $0,089 > 0,05$ dan t-statistic $1,349 < 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Hipotesis 2 diterima, karena nilai p-value $0,009 < 0,05$ dan t-statistic $2,364 > 1,96$. Dengan demikian kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, model penelitian menunjukkan bahwa kombinasi variabel kualitas layanan dan kompetensi mampu menjelaskan 82,3% variasi kepuasan pasien, sehingga model memiliki daya prediksi yang tinggi.

2. Pembahasan

a. Peran Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan yang diberikan telah dinilai cukup baik, faktor tersebut belum menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien.

Dalam perspektif teori SERVQUAL, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa dimensi kualitas layanan, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, belum mampu memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pasien. Kondisi tersebut dimungkinkan karena pasien lebih memprioritaskan kompetensi tenaga kesehatan dibandingkan aspek pelayanan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Diana et al. (2023) yang menemukan bahwa dimensi jaminan dan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun demikian, hasil ini berbeda dengan Maarif et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik fasilitas kesehatan dan harapan pasien dapat memengaruhi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.

b. Peran Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien jalur sebesar 0,595 menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pasien lebih memperhatikan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, termasuk pengetahuan, keterampilan, komunikasi, profesionalisme, serta ketepatan dalam menangani pasien. Semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Mardiani dan Isharijadi (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang kompeten mampu memberikan rasa aman, meningkatkan kepercayaan pasien, serta menghasilkan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

c. Peran Kualitas Layanan dan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien

Model struktural menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,823, yang berarti kualitas layanan dan kompetensi secara bersama-sama mampu menjelaskan 82,3% variasi kepuasan pasien. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat.

Meskipun kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan, keberadaannya bersama kompetensi tetap memberikan kontribusi dalam menjelaskan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan pasien tidak cukup hanya melalui perbaikan fasilitas dan prosedur pelayanan, tetapi juga harus diiringi dengan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pengelola Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu perlu memprioritaskan pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan kemampuan komunikasi, serta penguatan profesionalisme tenaga kesehatan, disertai evaluasi berkesinambungan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas layanan dan kompetensi terhadap kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu menggunakan pendekatan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pringsewu.

Sebaliknya, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, profesionalisme, dan kemampuan berkomunikasi, memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, model penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kompetensi secara bersama-sama mampu menjelaskan **82,3%** variasi kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel memberikan kontribusi yang besar terhadap pembentukan kepuasan pasien, meskipun secara parsial hanya kompetensi yang terbukti berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan melalui upaya yang berkelanjutan dengan memprioritaskan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan serta tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Allorerung, E., Hidayat, M., & Hari. (2023). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan aparat pemerintah desa atas layanan pegawai. *Cendekia Akademika Indonesia*, 3, 389–372.
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis pengaruh kompetensi dan kedisiplinan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4, 70–84.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Widina Media Utama.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Diana, S., Syahril, A., Anggreni, D., & Wari, F. E. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Journal of Telenursing*, 5.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (4th ed.). Alfabeta.
- Hikmah, D. N., Gunardi, W. D., & Universitas Kristen Krida Wacana. (2024). Pengaruh kompetensi dan komunikasi perawat terhadap kepuasan pasien dengan kinerja perawat sebagai variabel mediasi. *YUME: Journal of Management*, 7(1).
- Husna, M., Persada, R., & Rahardjo, D. (2025). Pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10.

- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39.
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88.
- Mabini Jr., S. P., Narsico, L. O., & Narsico, P. G. (2024). Service quality, patient satisfaction, and improvement indicators. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 5(4), 1331–1345.
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8.
- Mardiani, N. N., & Isharijadi. (2019). Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 7(1).
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni*.
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kabupaten Pringsewu. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*.
- Nurdiansyah, R., Saepudin, D., Rahmiyati, A. L., & Paramarta, V. (2025). Pengaruh kompetensi dan komitmen tenaga medis terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta. *Jurnal LOCUS: Penelitian & Pengabdian*, 4.
- Nurhalizah, S., & Kholijah, G. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Indonesian Journal of Applied Statistics (IJAS)*, 6(2), 125–135.
- SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). *Penelitian Kuantitatif: Metode dan Alat Analisis*. Gosyen Publishing.
- Saputra, F. (2025). Pengaruh faktor manajemen internal terhadap ketercapaian indikator mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Suhartina, Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh kompetensi dan kualitas petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Medan.
- Sumarni, Ferils, M., & Kamarudin, J. (2020). Pengaruh kompetensi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien. *AKUNTABEL*, 17(2).
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44–51.

Wibowo, A., & Singagerda, F. I. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan di Klinik Kosasih Tirtayasa Bandar Lampung setelah menggunakan QR Code berbasis sistem informasi pengaduan pasien. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*.

Yamin, S. (2023). *Olah Data Statistik: SmartPLS 3, SmartPLS 4, AMOS & STATA* (3rd ed.). PT Dewangga Energi Internasional.