

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Manalu, Nemia Kusrini

2025

Pengaruh Keandalan, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/775>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA DUMAI**

OUTLINE

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :
NEMIA KUSRINI MANALU
NPM : 210110021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI



Disahkan oleh

Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

Disahkan oleh

Pembimbing

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA DUMAI**

NEMIA KUSRINI MANALU
NPM: 210110021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 01 Juli 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Penguji I

Darwis Tambu, SE, M.Si
NIDN: 0103056601

Penguji II

Esti Sulahji, SE, M.Si
NIDN: 0128097301

Ketua Penguji

Dr. Miska Imani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kornel Munthe, S.E., M.Si
NIDN: 0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Imani Br Tarigan, S.Sos, MM
NIDN: 0130096702

HALAMAN PERNYATAAN ORIGANALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nemia Kusrini Manalu

NPM : 210110021

Program Studi : Manajemen

Jenjang Program : Strata Satu

Judul Skripsi : Pengaruh Keandalan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan plagiat, baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 01 Juli 2025
Peneliti

Nemia Kusrini Manalu
Npm: 210110021

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Nemia Kusrini Manalu
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Laesokan, 01 Maret 2003
4. Agama : Kristen
5. Nama Ayah : Basmen Manalu
6. Nama Ibu : Lenni Manullang
7. Alamat Orangtua : Jl Pinang Merah Bukit Kapur Dumai
8. Alamat Penulis : Simpang Ringroad
9. Nomor HP : 082384943811

II. Riwayat Pendidikan

1. 2008-2009 : TK Kartika 1-25 Dumai
2. 2009-2015 : SD Negeri 006 Bukit Kapur Dumai
3. 2015-2018 : SMP Negeri 11 Dumai
4. 2018-2021 : SMA Negeri 3 Dumai
5. 2021-2025 : Universitas Katolik Santo Thomas Medan
6. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dari Universitas Katolik Santo Thomas Tahun 2025

ABSTRAK

NEMIA KUSRINI MANALU (210110021), 2025. “PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN, FASILIAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI”

Pembimbing: Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Keandalan, Kepercayaan, dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel adalah *Purposive sampling* melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang memiliki ciri khususnya adalah pasien di RSUD Kota Dumai dan yang berusia minimal 18 tahun dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.0 *for windows*. Dari pengolahan data penelitian diperoleh hasil regresi linear berganda $KP = 3,606 + 0,426K + 0,059KA + 0,368F + e_i$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X1), Kepercayaan (X2) dan Fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien. Uji F yang dilakukan menunjukkan Keandalan, Kepercayaan, dan Fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) = 98,9% menunjukkan besarnya pengaruh Keandalan, Kepercayaan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien, sedangkan untuk 1,1% lagi dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini seperti promosi, lokasi, dan lain sebagainya. Penulis menyarankan agar Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat mempertahankan Ketepatan waktu, dan kompetensi, serta meningkatkan fasilitas, seperti kebersihan dan keamanan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung lainnya.

Keywords: Keandalan, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

ABSTRACT

NEMIA KUSRINI MANALU (210110021), 2025. “THE EFFECT OF RELIABILITY, TRUST, FACILITIES ON OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT DUMAI CITY REGIONAL PUBLIC HOSPITAL”

Supervisor : Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM

This study aims to analyze the effect of Reliability, Trust, and Facilities on outpatient satisfaction at Dumai City Regional General Hospital. This study uses a quantitative method with a sampling technique of Purposive sampling through a questionnaire distributed to respondents who have special characteristics, namely patients at Dumai City Regional General Hospital and who are at least 18 years old with a total of 100 respondents. Data processing in this study used SPSS version 25.0 for Windows. From the processing of research data, the results of multiple linear regression were obtained $KP = 3.606 + 0.426K + 0.059KA + 0.368F + ei$. The results showed that the variables Reliability (X1), Trust (X2) and Facilities (X3) had a positive and significant partial effect on Patient Satisfaction. The F test conducted showed that Reliability, Trust, and Facilities simultaneously had a positive and significant effect on Patient Satisfaction. The coefficient of determination (R²) value = 98,9% indicates the magnitude of the influence of Reliability, Trust, and Facilities on Patient Satisfaction, while the remaining 1,1% is influenced by other factors not included in the scope of this study such as promotion, location, and so on. The author suggests that Dumai City Regional General Hospital can maintain Punctuality, and competence, and improve facilities, such as cleanliness and security, comfortable waiting rooms and other supporting facilities.

Keywords: Reliability, trust, facilities for outpatient satisfaction at Dumai City Regional General Hospital

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEANDALAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas. Sehubungan dengan selesainya karya akhir ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

5. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM** selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu serta memberikan dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Darwis Tambah SE., M.Si** selaku Dosen Penguji pertama saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si** selaku Dosen Penguji kedua saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak **Peran Simanihuruk SE., M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pendidikan kepada saya.
10. Terkhusus kepada orang tua saya, Bapak Basmen Manalu dan Ibu Lenni Manullang yang selalu memberikan dukungan berupa materi dan moral, semangat, doa dan kasih sayang yang tulus terhadap saya hingga skripsi ini selesai.
11. Teristimewa kepada saudara kandung saya, Priscilla Manalu dan Yosia Manalu yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
12. Kepada teman sekaligus saudara saya Vera Rianty Nainggolan, Renata Uli Sihombing, Lestari Simbolon, Jesika Simbolon yang telah bersama-sama dan saling memberi semangat.

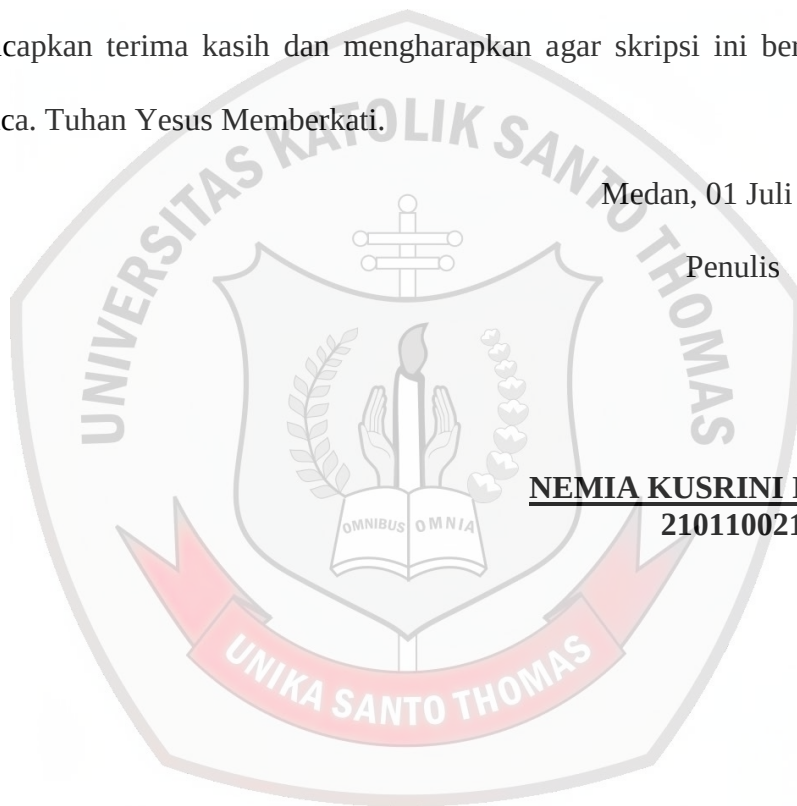
13. Kepada semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih telah menemani, memberikan doa, semangat dan motivasi kepada saya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bermanfaat dari seluruh pihak guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Tuhan Yesus Memberkati.

Medan, 01 Juli 2025

Penulis

NEMIA KUSRINI MANALU
210110021



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	12
2.2.3 Tujuan Pemasaran Jasa.....	13
2.3 Keandalan.....	13
2.3.1 Pengertian Keandalan.....	14
2.3.2 Manfaat Keandalan	14
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keandalan	15
2.3.4. Indikator Keandalan	16
2.4 Kepercayaan.....	17
2.4.1 Pengertiam Kepercayaan.....	18
2.4.2 Manfaat Kepercayaan.....	18
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan.....	19
2.4.4 Indikator Kepercayaan	20
2.5 Fasilitas	21
2.5.1 Pengertian Fasilitas	21
2.5.2 Manfaat Fasilitas	22

2.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas	23
2.5.4 Indikator Fasilitas	25
2.6 Kepuasan pasien.....	26
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	27
2.6.2 Manfaat Kepuasan Pasien	27
2.6.3 Faktor-faktor mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
2.6.4 Indikator Kepuasan Palanggan.....	29
2.7 Kerangka berpikir.....	31
2.7.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien	31
2.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	31
2.7.3 Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap kepuasan Pasien ...	32
2.8 Kerangka Berpikir	32
2.8 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	36
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.4. Skala Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Data Primer	39
3.5.2 Data Sekunder.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1 Uji validitas Uji.....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	43
3.6.4 Uji Hopotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Riau	48
4.1.1 Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Daerah Riau	48

4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	52
4.1.3 Logo RSUD Kota Dumai	56
4.1.4 Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	
dr. Suhatman, MARS Kota Dumai	57
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	78
4.3 Tanggapan Responden	79
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Keandalan	79
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan	82
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	84
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien	86
4.4 Teknik Analisa Data	88
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	88
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan	93
4.5 Hasil Analisis Data	95
4.5.1 Uji Asumsi Klasik	95
4.5.1 Analisa Regresi Linear Berganda	100
4.6 Uji Hipotesis	101
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	101
4.6.2 Uji Simultan (Uji F)	103
4.7 Pembahasan	104
4.7.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien rawat	
jalan pada Rumah Sakit Umum Kota Dumai	104

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	105
4.8.3 Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	106
4.8.4 Pengaruh Keandalan, Kepercayaan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110



DAFTAR TABEL

NO	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Dumai	6
Tabel 3.1	Operasional Variabel, Indikator dan Skala pengukuran	39
Tabel 3.2	Instrument Skala Likert	40
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	79
Tabel 4.2	Usia Responden	80
Tabel 4.3	Data Tanggapan Responden Variabel Keandalan	81
Tabel 4.4	Data Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	83
Tabel 4.5	Data Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	85
Tabel 4.6	Data Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	87
Tabel 4.7	<i>Case Processing Summary</i> Keandalan (X1)	89
Tabel 4.8	<i>Reliability Statistics</i> Keandalan (X1)	90
Tabel 4.9	<i>Item-Total Statistics</i> Keandalan (X1)	90
Tabel 4.10	<i>Case Processing Summary</i> Kepercayaan (X2)	90
Tabel 4.11	<i>Reliability Statistics</i> Kepercayaan (X2)	91
Tabel 4.12	<i>Item-Total Statistics</i> Kepercayaan (X2)	91
Tabel 4.13	<i>Case Processing Summary</i> Fasilitas (X3)	91
Tabel 4.14	<i>Reliability Statistics</i> Fasilitas (X3)	92
Tabel 4.15	<i>Item-Total Statistics</i> Fasilitas (X3)	92
Tabel 4.16	<i>Case Processing Summary</i> Kepuasan Pasien (Y)	92
Tabel 4.17	<i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pasien (Y)	93
Tabel 4.18	<i>Item-Total Statistics</i> Kepuasan Pasien (Y)	93
Tabel 4.19	<i>Case Processing Summary</i>	94
Tabel 4.20	<i>Reliability Statistics</i>	94

Tabel 4.21	<i>Item- Total Statistics</i>	94
Tabel 4.22	Hasil Uji Normalitas Uji Statistik	96
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolinearitas	98
Tabel 4.24	Hasil Uji Autokorelasi	99
Tabel 4.25	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.26	Hasil Uji Parsial (Uji t)	101
Tabel 4.27	Hasil Uji Simultan (Uji F)	103
Tabel 4.28	Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	103

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1	Logo Telkomsel	57
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum (RSUD)	78
Gambar 4.3	Uji Normalitas (Residual)	97
Gambar 4.4	Uji Heteroskedasitas	98

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Kuesioner
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan
5	Hasil Uji Asumsi Klasik
6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda
7	Uji Hipotesis
8	Hasil Koefisien Determinasi



Di harapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya seperti promosi, brand image, lokasi dan lain sebagainya agar dapat menjelaskan masalah secara lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta : Cv Budi Utama
- A, Shimp, Terence, (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jilid I (edisi 5), Jakarta :Erlangga.
- Alfiera Rizki Rachmani, A. B. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Alat Komunikasi Perusahaan Dengan Para Stakeholder*.
- Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran produk dan merek*, cetakan pertama, penerbit Qiara Media, Jawa timur.
- Arief. (2020). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Penerbit Qiara Media.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2019). *Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Irwana, I. (2019) *Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan antenatal care (ANC) di wilayah kerja Puskesmas Maros Baru*, Universitas Kesehatan Masyarakat.
- Jogiyanto, H. M. (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.Kasiram.
- Kotler, P (2009), *Manajemen Pemasaran. Indeks*, Jakarta
- _____. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
- _____. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta

- _____. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (A. Pramesta (ed.)). Penerbit Andi.
- _____. (2022). *Marketing management (15th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Manullang, M. (2019). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nuryanti, Sri. (2020). *Adaptasi Metode Pembelajaran Melalui E-Learning Untuk Menghadapi Era New Normal*.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Pohan, I (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar pengertian dan Penerapan, EGC*, Jakarta
- Rohmadoni, D. (2021). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto*. 26(2), 173–180.
- Sudaryono. (2022). *Interpersonal Skill*. Prenada Media.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. (2019a). *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, 103.
- _____. (2014), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi2. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

JURNAL

- Egriphina Novi Marizo, Budiharto, Franky, (2023) *“Pengaruh kualitas layanan,kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Gigi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama)”* Journal Of Social Science Research Hal 2-5
- Fulgara dkk., (2020). “pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Teluk Kuantan.
- Fatimahtuzahra, Irwan A Kadir, Zakiah. (2019). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Aceh Periode 2003-2018”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian, Volume 4, Nomor 4, Halaman 1-5*. Diakses 03 Juli 2021, dari www.jim.unsiyah.ac.id/JFP
- Ridwan, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). How Trust and Quality of Information Affect Buying Interest and Purchasing Decisions?(Study on Shopee Customers in Samarinda). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Senggetang, V., Mandey, S. L., & Moniharapon, S. (2019). *Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Herlina, Pipin. (2019). “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Garuda RSUP Dr. Kariadi Semarang.” *Fakultas Ekonomi Universitas Semarang*: 88.
- Karim, R. P., & Priansa, D. J. (2020). *Pengaruh Sosial Media Marketing Melalui Instagram Terhadap Brand Awareness Di Courtyard By Marriott Bandung Dago Tahun 2020*. *eProceedings of Applied Science*, 6(2).