

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Sihombing, Renata Uli

2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/802>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT TANDUN
PT. NUSALIMA MEDIKA RIAU**

SKRIPSI

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



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

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT TANDUN PT. NUSALIMA MEDIKA RIAU

RENATA ULI SIHOMBING

NPM: 210110004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 03 Juni 2025

Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos., MM
NIDN: 0108108002

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN: 0128106501

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT TANDUN
PT. NUSALIMA MEDIKA RIAU**

RENATA ULI SIHOMBING

NPM: 210110004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 10 Juni 2025

Penguji I

Penguji II


Peran Simanihuruk, SE., M.Si
NIDN: 0109016601


Darwis Tamba, SE., M.Si
NIDN: 0103056601

Ketua Penguji


Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN: 0128106501

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702



Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos., MM
NIDN: 0108108002

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RENATA ULI SIHOMBING
NPM : 210110004
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH
SAKIT TANDUN PT. NUSA LIMA MEDIKA RIAU

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

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

Medan, 16 Juni 2025

Peneliti,

Renata Uli Sihombing
NPM: 210110004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Renata Uli Sihombing
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Ujungbatu, 22 Desember 2002
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Jani Sihombing
6. Nama Ibu : Rosida Marbun
7. Alamat Orang Tua : KM 8 - Tandun Barat
8. Alamat Penulis : Kompleks Setia Budi Square No. 53
Medan Selayang
9. Nomor Hp : 082389077662

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 004 Tandun : Tamat Tahun 2015
2. SMP Negeri 4 Ujungbatu : Tamat Tahun 2018
3. SMA Negeri 1 Tandun : Tamat Tahun 2021
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Santo
Thomas Medan Tahun 2025

MOTTO

The Power Of God

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadanya, sebab ia yang memelihara kamu”

(1 Petrus 5:7)

"Jika kemarin Tuhan telah membantu saya, saya yakin Hari ini juga Tuhan akan menolong saya. Amin."

“Terlambat Bukan Berarti Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. *PERCAYA PROSES* itu yang paling penting, Karena Tuhan telah mempersiapkan Hal Baik dibalik Kata Proses yang kamu anggap Rumit”

(Edwar Satria)

ABSTRAK

RENATA ULI SIHOMBING, 210110004 (2025) “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT TANDUN PT. NUSALIMA MEDIKA RIAU”

Pembimbing: Dra. Roslinda Sagala, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan 89 responden yang dipilih menggunakan accidental sampling. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS versi 25.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepercayaan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang baik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,710 menunjukkan bahwa 71% kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas sedangkan sisanya 29% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya misalnya harga, kualitas produk dan kemudahan.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.*

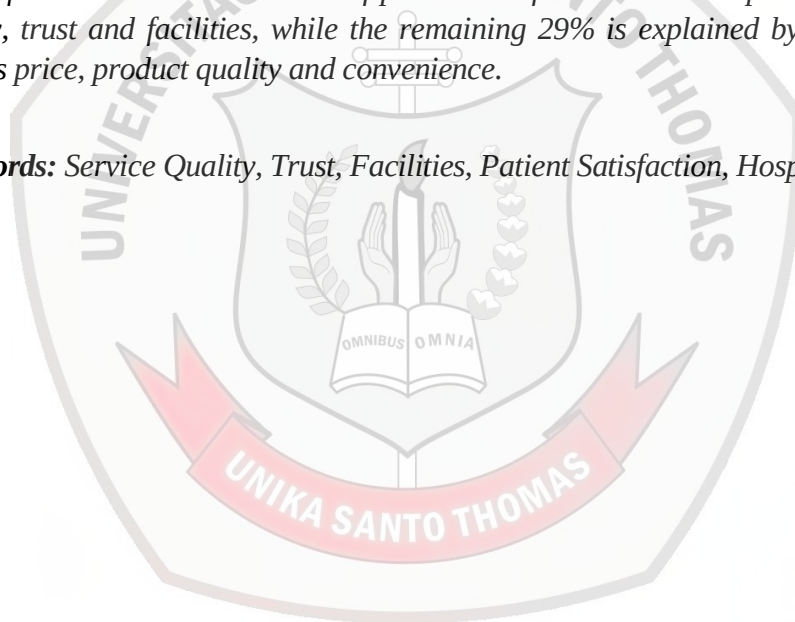
ABSTRACT

RENATA ULI SIHOMBING, 210110004 (2025) “THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND FACILITIES ON OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT TANDUN HOSPITAL PT NUSALIMA MEDIKA RIAU”

Supervisor: Dra. Roslinda Sagala, M.Si

This study aims to determine and explain the effect of service quality, trust and facilities on outpatient satisfaction at Tandun Hospital, PT. Nusalima Medika, Riau. Data were collected using questionnaires and documentation. The research approach used was quantitative, with 89 respondents selected using accidental sampling. The data in this study were analyzed using SPSS version 25.00. The results showed that the quality of service, trust and facilities had a good influence together, having a positive and significant effect on patient satisfaction. The determination coefficient value of 0.710 indicates that 71% of patient satisfaction can be explained by service quality, trust and facilities, while the remaining 29% is explained by other factors such as price, product quality and convenience.

Keywords: *Service Quality, Trust, Facilities, Patient Satisfaction, Hospital.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau”** Peneliti skripsi ini guna untuk mematuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

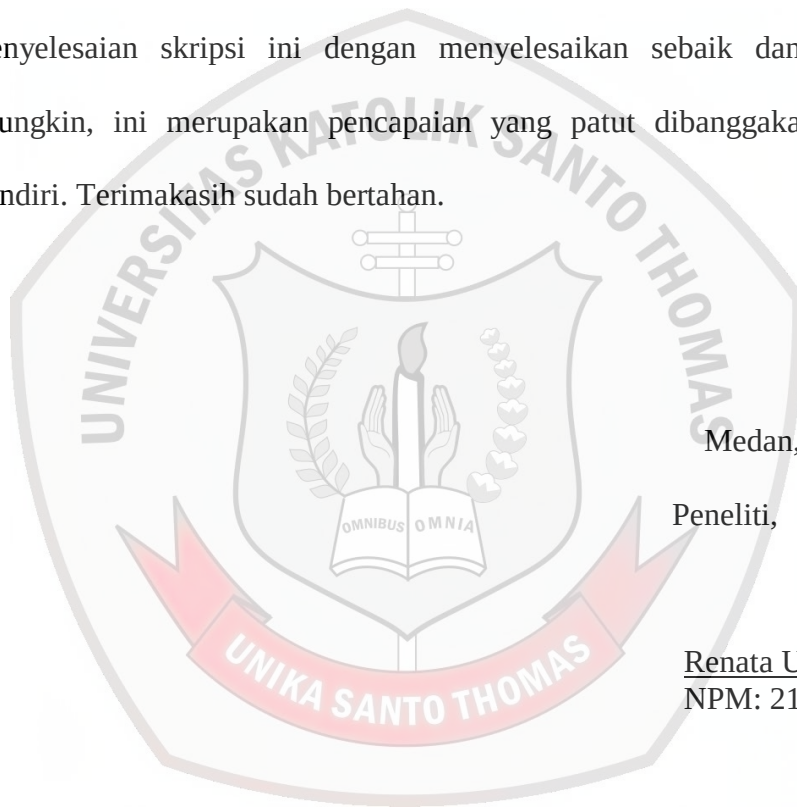
Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum** selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Br. Tarigan, S.Sos., MM** sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si** sebagai Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
5. Ibu **Dra. Roslinda Sagala, M.Si** sebagai Dosen Pembimbing peneliti yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak **Peran Simanihuruk, SE., M.Si**, sebagai penguji pertama peneliti yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak **Darwis Tamba, SE., M.Si**, sebagai penguji kedua peneliti yang telah banyak memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada peneliti.
9. Teristimewa kepada Cinta Pertama penulis, Ayahanda (Jani Sihombing) dan Ibunda (Rosida Marbun), yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, dan kasih sayang. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Peneliti sadar bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua, skripsi ini adalah persembahan untukmu dari putri bungsumu yang saat ini sudah tumbuh dewasa dari awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada kakak, abang dan keponakan terkasih peneliti, kakak Lilis Sihombing, Rudi Eriko Sihombing, Doni Arnold Kristian Sihombing, Fernando Situmorang, Jenti Faulin Manurung, Futra Arjuna Situmorang, Fandu Ferdinan Situmorang, Joice Kaswelly Sihombing yang selalu memberikan nasehat, menguatkan peneliti melalui doa, perhatian, kasih sayang, serta dukung dalam menyelesaikan studi ini.
11. Kepada NPM 210110051, dengan tulus dan penuh rasa terima kasih, peneliti ingin mengucapkan rasa syukur atas dukungan, kehadiranmu telah memberikan semangat dan motivasi yang tak tergantikan. Terima kasih telah

menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini.

12. Kepada teman-teman terkasih Nemia, Vera, Jesika yang menemani dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terimakasih sudah bertahan.



Medan, 16 Juni 2025

Peneliti,

Renata Uli Sihombing
NPM: 210110004

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

MOTTO

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Jasa	13
2.1.3 Karakteristik Jasa	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.3 Kepercayaan	23
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	23
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	24

2.3.3 Indikator Kepercayaan	24
2.4 Fasilitas	25
2.4.1 Pengertian Fasilitas	25
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas	27
2.4.3 Indikator Fasilitas.....	28
2.5 Kepuasan Pasien	29
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pasien	29
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	30
2.5.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	31
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	32
2.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	33
2.8 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	34
2.9 Kerangka Berpikir	35
2.10 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Operasionalisasi Variabel	40
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.1 Uji Normalitas.....	44
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	46
3.8 Persamaan Regresi Linear Berganda	46

3.9 Uji Hipotesis	47
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	48
3.9.2 Uji Simultan (Uji f).....	49
3.10 Koefisien Determinasi (R ²).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	51
4.1.1 Sejarah berdirinya Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau	52
4.1.3 Logo Rumah Sakit Tandun PT Nusalima Medika Riau	53
4.1.4 Struktur Organisasi.....	54
4.1.5 Jenis Pelayanan	56
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi	57
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.3 Identitas Responden.....	64
4.4 Tanggapan Responden.....	66
4.4.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....	66
4.4.2 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan.....	70
4.4.3 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	72
4.4.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien	74
4.5 Uji Asumsi Klasik	75
4.5.1 Uji Normalitas	75
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	76
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.5.4 Hasil Uji Autokorelasi	78
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	79
4.7 Uji Hipotesis	81
4.7.1 Uji Parsial (Uji t)	81

4.7.2 Uji Simultan (Uji f).....	82
4.8 Koefisien Determinasi (R ²).....	83
4.9 Pembahasan	84
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	84
4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	85
4.9.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	85
4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau	7
3.1	Operasionalisasi Variabel	40
3.2	Skala Pengukuran	42
4.1	Case Processing Summary	63
4.2	Reliability Statistics	63
4.3	Item-Total Statistics	64
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.6	Data Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	66
4.7	Data Instrumen Kepercayaan (X2)	70
4.8	Data Instrumen Fasilitas (X3)	72
4.9	Instrumen Data Kepuasan Pasien (Y)	74
4.10	Hasil Uji Statistik	76
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	77
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4.13	Hasil Uji Autokorelasi	79
4.14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	79
4.15	Hasil Uji t	81
4.16	Hasil Uji F	82
4.17	Hasil Koefisien Determinasi	83

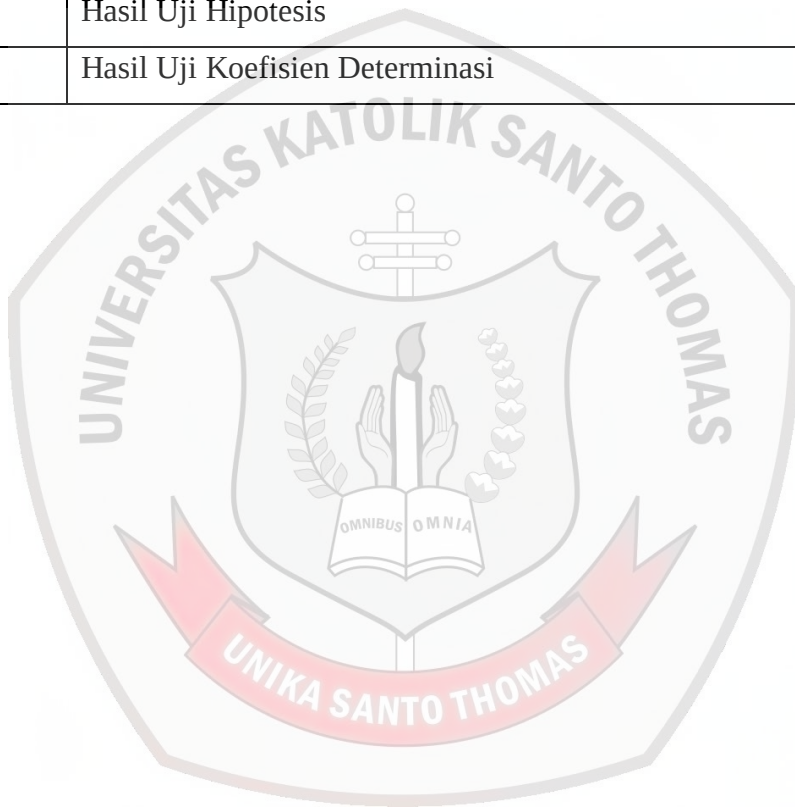
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	36
4.1	Logo RS. Tandun PT. Nusalima Medika Riau	53
4.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit Tandun PT. Nusalima Medika Riau	56
4.3	Hasil analisis tabel statterplot	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran
1.	Kuesioner
2.	Data Mentah Responden
3.	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik
5.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
6.	Hasil Uji Hipotesis
7.	Hasil Uji Koefisien Determinasi



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Amir, M. Taufiq. (2004). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Penerbit PM.
- Arikunto, S.. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djaslim, Saladin. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Penerbit Linda karya: Bandung.
- Fandy, Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Andi Offset. Yogyakarta.
- Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Cetakan Pertama. Jakarta: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , (2019). *Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handi, Irawan. (2004). *Kepuasan pelanggan*. Indeks Perbatasan.
- Indasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan p125 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sumayang, L. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Jakarta: Salemba.
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, ed 4*. Yogyakarta: Andi.

- , & Diana. (2015). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , & Chandra, G. (2016). *Kualitas Layanan & Kepuasan*. Edisi Ke-4. CV. Andi Offset.

William J. Stanton. (1984). *Prinsip Pemasaran, Edisi ke 7*. Jakarta: Erlangga.

Winardi. (2011). *Kepeimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, D. D. Gremler. (2013). *Pemasaran Jasa*. Edisi Ke-6. Mc. Graw-Hill Boston.

JURNAL:

Harfika, J., Abdullah, N. (2017). "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya". *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, Vol.14.

Hasanah, N., Nuringwahyu, S., & Zunaida, D. (2020). "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap klinik global sarana medika)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 185-191.

Maharani, A., D. (2010). "Analisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang". *Fakultas Ekonomi. Undip. Semarang. Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (2). 44-49.

Mariza, E., N., Budiharto, & Franky. (2023). "Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit gigi dan mulut prof. dr. moestopo (beragama)". *Journal of Social Science Research*, Hal 2-5.

Ronaldi, S., Hadya, R. (2022). "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah (RSUD) pariaman". *Jurnal Matua*, 4 (1), 29-3.

Tri, H., I., Wajdi, F., & Wujoso, H. (2022). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dokter gigi muda di rsgm soelastri". *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Yolanda (2019). "Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas". *Jurnal Umaha*, Vol.01.