

PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAMBAH HILIR II

Rida Wati

Program Studi Manajemen, Universitas Pasir Pengaraian, Rokan Hulu, Indonesia

E-Mail: Ridawati@gmail.Com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rambah hilir ii. Populasi dari penelitian ini adalah pasien di puskesmas rambah hilir ii sebanyak 6.486 orang berdasarkan data dari tahun 2015 sampai tahun 2020. Metode penarikan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan *quota sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program spss. Hasil penelitian berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rambah hilir ii dengan koefisien 0,811. Secara parsial dan simultan variabel *servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas rambah hilir ii. Besarnya pengaruh yang diberikan yaitu 94,6%, sedangkan sisanya sebesar 5,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Servicescape, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

THE INFLUENCE OF *SERVICESCAPE* AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS RAMBAH HILIR II

Abstract

This study aims to determine the effect of servicescape and service quality on patient satisfaction at rambah hilir ii public health center. The population of this study were patients at the rambah hilir ii health center as many as 6,486 people based on data from 2015 to 2020. The sampling method used accidental sampling and quota sampling techniques. The analytical technique used is multiple linear regression analysis using the spss program. The results of the study based on multiple linear regression analysis showed that servicescape and service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction at the rambah hilir ii public health center with a coefficient of 0.811. Partially and simultaneously servicescape variables and service quality affect patient satisfaction at rambah hilir ii public health center. The magnitude of the influence given is 94.6%, while the remaining 5.4% is explained by other factors or variables that are not included in this study.

Keywords: Servicescape, Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen, artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen.

Pada era globalisasi sekarang ini persaingan semakin ketat di setiap aspek kehidupan, salah satunya pada dunia usaha terlebih usaha dalam bidang jasa yaitu jasa di bidang kesehatan yaitu Puskesmas. Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan Puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga Puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama adalah pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), Puskesmas yang merupakan institusi yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), maupun rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. (Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014).

Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi Puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan. Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan Puskesmas. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan kecamatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat untuk memperoleh akses atas kebutuhan pelayanan kesehatan.

Menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan,

biasanya mengacu kepada kemampuan puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasien.

Persaingan di bidang pelayanan kesehatan khususnya bidang kedokteran pada era globalisasi dimana pertumbuhan jasa kesehatannya di Indonesia diasumsikan akan semakin ketat antara biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan dengan melihat lingkungan fisik (*servicescape*) di puskesmas merupakan suatu proses yang kompleks, melibatkan berbagai disiplin ilmu dan teknologi yang mutakhir. Sebagai profil yang berkualitas diperlukan sarana dan prasarana dalam kuantitas dan kualitas yang cukup. Untuk itu perlu di dukung aspek penting tentang *servicescape* termaksud tempat atau lingkungan dimana layanan diterima. Lingkungan fisik dapat mempengaruhi bagaimana pelanggan percaya produk atau layanan yang mereka terima dapat mempengaruhi tingkat kesenangan yang mereka miliki. Pandangan bahwa bukti fisik adalah lingkungan dimana jasa diserahkan kepada pelanggan, dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi.

Lovelock (2012:2) menyatakan kondisi *servicescape* layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat (atau mengurangi) kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya. Lupiyoadi (2013:3), mengemukakan bahwa *servicescape* itu sendiri diilustrasikan dengan mengkombinasikan perasaan kognitif, emosional dan juga fisiologis. Ini artinya dari beberapa indera manusia dapat digunakan sebagai alat respon dan pemberi informasi mengenai ruangan ataupun lingkungan sekitar yang dirasakan oleh manusianya. Dalam bisnis jasa, pemasar perlu menyediakan sinyal/petunjuk fisik untuk dimensi tidak berwujud dari jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat mendukung penentuan posisi dan citra, serta meningkatkan lingkup produk.

Salah satu cara agar penjualan jasa pelayanan suatu perusahaan agar lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati karena juga dapat mempengaruhi citra dari perusahaan tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap puskesmas tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasanya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Puskesmas tersebut.

Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (2015:10) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Pada saat ini pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketepatan penyampaian harapan pelanggan. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien.

Penilaian kualitas pelayanan dari suatu jasa Puskesmas adalah pasien yang menggunakan jasa puskesmas tersebut. Survei dibutuhkan untuk memperoleh suatu informasi akan atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah mampu memberikan pelayanan prima dan yang belum memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya perusahaan dapat segera melakukan tindakan untuk memperbaiki pelayanan guna mencapai pelayanan yang prima. Pasien akan merasakan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang mana akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari puskesmas tersebut.

Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Ikatan seperti ini dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami harapan, keinginan konsumen dan apa yang benar-benar mereka butuhkan. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien ke puskesmas maka harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Dengan pengalaman yang di terima pasien akan kualitas pelayanan yang prima maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien ke rumah sakit tersebut.

Pelayanan kesehatan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Perkembangan teknologi yang semakin maju, puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas layanannya. Menurut Kotler (2013:8), kualitas adalah keseluruhan ciri, sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Pasien akan merasa puas apabila ada harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa. Kepuasan pelayanan kesehatan berkaitan dengan dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2013:8). Kepuasan konsumen merupakan syarat yang harus dipenuhi perusahaan agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama.

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun

upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh rumah sakit untuk dapat merebut pasien. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi kebutuhannya.

Penelitian dengan mengambil objek puskesmas telah banyak dilakukan sebelumnya oleh mahasiswa Universitas Pasir Pengaraian diantaranya: Astuti (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme, iklim kerja dan integritas pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Rambah baik secara parsial maupun simultan. Caniago (2019) dengan hasil penelitian bahwa audit manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian terdahulu tentang pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien juga telah banyak dilakukan. Islami (2019) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, *servicescape*, dan harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Siwi (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa *servicescape*, kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan bersama-sama terhadap keputusan konsumen (pasien). Asdhi (2018) dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan variabel *servicescape* dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Puskesmas Rambah Hilir II adalah salah satu pelayanan kesehatan yang terletak di Rambah Hilir. Puskesmas Rambah Hilir II merupakan salah satu organisasi pemerintahan di Kabupaten Rokan Hulu yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan khususnya bagi masyarakat yang tinggal di Kecamatan Rambah Hilir dan sekitarnya. Puskesmas Rambah Hilir II merupakan penyelenggara pembangunan kesehatan di Kecamatan Rambah Hilir yang juga bagian terpadu dari pembangunan bidang sosial budaya serta bagian integral dari pembangunan kesehatan Kabupaten Rokan Hulu yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ditunjang dengan peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah berobat di Puskesmas Rambah Hilir II selama tahun 2015 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Jumlah Pasien Puskesmas Rambah Hilir II Tahun 2015 s/d 2020

No	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2015	1.586
2.	2016	1.118
3.	2017	1.651
4.	2018	1.071
5.	2019	1.060
6.	2020	1.184
Total		6.486

Sumber: Puskesmas Rambah Hilir II, 2015 s/d 2020

Berdasarkan Tabel 1. terlihat jumlah pasien Puskesmas Rambah Hilir II tahun 2015 sebesar 1.586 pasien, kemudian pada tahun 2016 turun menjadi 1.118 pasien, selanjutnya pada tahun 2017 mengalami sedikit peningkatan pasien menjadi 1.651 pasien, untuk tahun 2018 kembali mengalami penurunan jumlah pasien sebanyak 1.071 orang, begitu juga pada tahun 2019 jumlah pasien mengalami sedikit penurunan yang sebesar 1.060 orang, selanjutnya sampai dengan tahun 2020 jumlah pasien sebanyak 1.184. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien di Puskesmas Rambah Hilir II dari tahun 2015 s/d 2020 tidak teratur. Hal ini diduga terjadi disebabkan salah satunya karena adanya permasalahan kualitas pelayanan di Puskesmas Rambah Hilir II yang dapat dilihat dari jumlah saran dan kritik yang masuk dari pasien. Secara umum banyak pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Rambah Hilir II.

Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen atau pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Rambah Hilir II, walaupun secara umum banyak pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu, namun ada beberapa pasien yang beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Puskesmas Rambah Hilir II. Keluhan tersebut mereka sampaikan melalui media elektronik yaitu dengan memberikan penilaian bintang satu pada ulasan di situs Puskesmas Rambah Hilir II. Keluhan atas pelayanan juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Rambah Hilir II.

Lebih lanjut, untuk mendukung data penelitian, maka peneliti melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara terhadap beberapa orang pasien Puskesmas Rambah Hilir II, sehingga dapat mengetahui permasalahan atau keluhan pasien sesuai dengan variabel yang diteliti. Hasil observasi dan wawancara terhadap variabel *servicescape* ditemukan permasalahan dan keluhan pasien berupa:

1. Suhu atau temperatur ruangan di Puskesmas Rambah Hilir II kurang sejuk atau masih panas karena tidak semua ruangan memiliki pendingin ruangan baik berupa AC maupun kipas angin, sehingga membuat pasien kurang nyaman terutama jika cuaca panas dan jumlah pasien banyak.
2. Suasana di Puskesmas Rambah Hilir II kurang tenang karena hampir disemua bagian puskesmas terdengar suara orang mengobrol dan ada sesekali yang memainkan hp dengan suara cukup keras.
3. Jumlah pegawai Puskesmas Rambah Hilir II dirasa masih kurang sehingga belum dapat secara maksimal melayani pasien ketika kondisi pasien ramai untuk berobat seperti dihari senin sampai dengan kamis.

Jika dilihat dari variabel kualitas pelayanan, permasalahan yang muncul berdasarkan hasil wawancara di lapangan dengan pasien Puskesmas Rambah Hilir II adalah:

1. Dilihat dari sisi *availability*, yaitu berkaitan dengan ketersediaan fasilitas berupa kondisi toilet yang kurang bersih serta kurangnya ketersediaan obat yang berkualitas bagi pasien, biasanya pasien hanya diberi resep dan disarankan untuk membeli obat di apotik.

2. Dilihat dari sisi *commitment*, yaitu masih kuarangnya komitem pegawai dalam bekerja, terlihat dari sikap karyawan yang bersenda gurau ataupun bermain hp ketika sedang bekerja atau melayani pasien, pegawai kurang fokus dalam bekerja.
3. Dilihat dari sisi *competence*, yaitu masih dirasa kurangnya profesional pegawai dalam bekerja, terlihat dari sikap pegawai ketika menangani pasien darurat, selalu menyarankan melakukan rujukan ke rumah sakit daerah.

Akibat adanya permasalahan dari sisi *servicescape* dan kualitas jasa yang diberikan Puskesmas Rambah Hilir II kepada pasien, maka secara tidak langsung berakibat pada tingkat kepuasan pasien, meskipun pimpinan beserta karyawan Puskesmas Rambah Hilir II telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di kalangan masyarakat, pengguna jasa layanan Puskesmas Rambah Hilir II tersebut. Hal ini berdasarkan data yang diperoleh dari kotak saran Puskesmas Rambah Hilir II, pada kotak saran ditemui adanya kritik yang disampaikan oleh pasien kepada Puskesmas Rambah Hilir II, sebagai ungkapan komplain terhadap kurangnya pelayanan di Puskesmas Rambah Hilir II setiap minggunya. Semuanya tertulis pada buku kritik dan saran yang dimiliki Puskesmas Rambah Hilir II, berupa komplain yang harus ditindak lanjuti secara lebih intensif dan komplain yang bisa diatasi dengan segera. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Rambah Hilir II, terdapat dua jenis komplain, yaitu komplain pasien yang dapat segera diatasi dan komplain pasien yang perlu ditindak lanjuti lebih intensif lagi. Oleh karena adanya komplain dari pasien, menjadi sebuah keharusan bagi manajemen untuk terus meningkatkan kinerja puskesmas.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu,

1. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II?
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II?

Lupiyoadi (2013:9), mengemukakan bahwa *servicescape* itu sendiri diilustrasikan dengan mengkombinasikan perasaan kognitif, emosional dan juga fisiologis. Ini artinya dari beberapa indra perasa manusia dapat digunakan sebagai alat respon dan pemberi informasi mengenai ruangan ataupun lingkungan sekitar yang dirasakan oleh manusianya. Dalam bisnis jasa, pemasar perlu menyediakan sinyal/petunjuk fisik untuk dimensi tidak berwujud dari jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat mendukung penentuan posisi dan citra, serta meningkatkan lingkup produk. Lupiyoadi (2013:9) membagi indikator dari *servicescape* menjadi tiga indikator utama, yaitu:

1. *Ambient condition* (kondisi lingkungan)

Kondisi yang menunjukkan kesadaran saat ini dari konsumen. Hal ini berarti konsumen bisa menjadi kurang peduli dengan hal dalam lingkungan lainnya dibandingkan dengan dimensi ambient ini. Diukur dengan:

- a. Suhu atau temperatur
 - b. Tata cahaya
 - c. Aroma
 - d. Musik
 - e. Kebisingan lingkungan
2. Desain
- Didefinisikan sebagai isyarat visual yang membuat seseorang berpikir secara verbal apa yang dilihat. Indikator utama dari dimensi desain antara lain:
- a. Desain interior
 - b. Arsitektur
 - c. Tanda dan simbol
 - d. Tempat parkir
3. Sosial
- Komponen manusia dalam lingkungan fisik. Terdiri dari komponen karyawan dan komponen konsumen. Penampilan dan perilaku karyawan dapat memperkuat atau mengurangi kesan yang diciptakan oleh lingkungan jasa. Indikator utama yaitu:
- a. Kerapihan karyawan
 - b. Jumlah karyawan
 - c. Respon karyawan
 - d. Keramahan karyawan

Menurut Parasuraman (2015:12), kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Mangkunegara (2012:15) mengusulkan dua belas indikator kualitas jasa dengan definisi masing-masing, seperti berikut:

1. *Access*, yaitu lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute.
2. *Availability*, yaitu berkaitan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf dan barang-barang/peralatan medis.
3. *Comfrot*, yaitu berkaitan dengan kenyamanan lingkungan dan fasilitas jasa.
4. *Commitment*, yaitu komitmen karyawan dalam bekerja.
5. *Communication*, yaitu kemampuan penyedia jasa berkomunikasi dengan konsumen.
6. *Competence*, yaitu berkaitan dengan keahlian dan profesionalisasi dalam penyampaian jasa
7. *Flexibility*, yaitu berkaitan dengan keinginan dan kesanggupan pekerja untuk mengubah pelayanan jasa atau produk, menyesuaikan dengan keinginan konsumen.
8. *Integrty*, yaitu kejujuran, keadilan dan kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada konsumen.

9. *Reliability*, yaitu kehandalan dan konsistensi kinerja fasilitas jasa, barang-barang dan staf.

10. *Responsiveness*, yaitu kecepatan dan ketepatan penyampaian jasa.

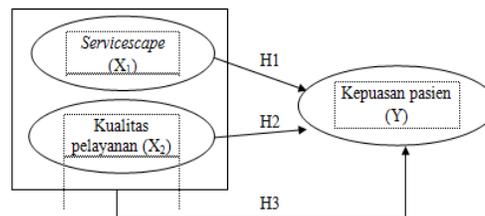
Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 2012:25). Ilyas (2012:26), menyebutkan Indikator kepuasan pasien yang dapat menjadi prioritas diantaranya adalah:

1. Kinerja tenaga dokter, adalah perilaku atau penampilan dokter dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin, penjelasan dokter terhadap pengobatan yang akan dilakukannya, ketelitian dokter memeriksa responden, kesungguhan dokter dalam menangani penyakit responden, penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum, penjelasan dokter tentang makanan yang harus dipantang, kemanjuran obat yang diberikan dokter, tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan responden, pengalaman dan senioritas dokter.
2. Kinerja tenaga perawat, adalah perilaku atau penampilan tenaga perawat dalam proses pemberian pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: keteraturan pelayanan perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, suhu tubuh, dan sejenisnya), tanggapan perawat terhadap keluhan responden, kesungguhan perawat melayani kebutuhan responden, keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain), pertolongan sifatnya pribadi (mandi, menyuapi makanan, dan sebagainya), sikap perawat terhadap keluarga pasien dan pengunjung atau tamu pasien, pemberian obat dan penjelasan cara meminumnya, penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukannya, pertolongan perawat untuk duduk, berdiri dan berjalan.
3. Kondisi fisik dan image, adalah keadaan sarana pusat kesehatan dalam bentuk fisik seperti kamar rawat inap, jendela, pengaturan suhu, tempat tidur, kasur dan spreng. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. Image juga memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang rumah sakit mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.
4. Makanan dan menu, adalah kualitas jenis atau bahan yang dimakan atau dikonsumsi pasien setiap harinya, seperti nasi, sayuran, ikan, daging, buah-buahan dan minuman. Menu makanan adalah pola pengaturan jenis makanan yang dikonsumsi oleh pasien.
5. Sistem administrasi pelayanan, adalah proses pengaturan atau pengelolaan pasien yang harus diikuti oleh pasien (rujukan dan biasa), mulai dari kegiatan pendaftaran sampai pasien rawat inap. Keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan.

6. Pembiayaan, adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada pusat kesehatan dari pelayanan yang diterima oleh pasien, seperti biaya dokter, obat-obatan, makan dan kamar. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
7. Rekam medis dan kerahasiaan, adalah catatan atau dokumentasi mengenai perkembangan kondisi kesehatan pasien yang meliputi diagnosis perjalanan penyakit, proses pengobatan dan tindakan medis dan hasil pelayanan. Kerahasiaan berkaitan dengan hak pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Islami (2019)

METODE

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Rambah Hilir II sebanyak 6.486 orang berdasarkan data dari tahun 2015 sampai tahun 2020. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *aksidental sampling* dan *quota sampling*. Variabel bebas yang digunakan penelitian terdiri *servicescape* (X₁) kualitas pelayanan (X₂) sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pasien. Uji intrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis deskriptif menggunakan rumus TCR yaitu:

$$TCR = \frac{R_s}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

R_s = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 2. Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)

Nilai TCR	Kriteria
81% - 100%	Sangat baik
70% - 80.99%	Baik
50% - 69.99%	Cukup baik
40% - 49.99%	Kurang baik
0% - 39.99%	Tidak baik

Sumber: Sugiyono (2012:74)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan dua cara yaitu uji T (parsial) dan uji F (Simultan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas terlihat bahwa bahwa masing-masing item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Dapat dikatakan valid karena nilai *pearson correlate* nya lebih besar dibandingkan dengan nilai $r_{tabel} = 5\%$, $df = n-2$, dimana $n = 100$. Butir pernyataan item 1 untuk variabel independen memiliki nilai *pearson* sebesar 0,763 sedangkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1966 maka $0.763 > 0,1966$ dapat dinyatakan bahwa pernyataan item 1 untuk variabel independen dinyatakan valid, begitu pula dengan butir pernyataan yang lainnya.

Berdasarkan atas pengujian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *cronbach's alpha*, didapatkan nilai *cronbach's alpha* untuk misalnya variabel *servicescape* (X1) sebesar 0,851. Nilai 0,851 lebih besar dari nilai *cut off* yang ditentukan yaitu sebesar 0.60. Maka semua pernyataan untuk variabel *servicescape* (X1) dinyatakan reliabel. Dan untuk variabel-variabel yang lain juga dibandingkan dengan nilai 0.60. Sehingga dapat disimpulkan baik untuk variabel independen maupun variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Nilai TCR terhadap variabel *servicescape* sebesar 79,6% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik. Hal ini dapat diartikan bahwa *servicescape* yang telah dilakukan oleh pihak Puskesmas Rambah Hilir II sudah baik dalam menarik perhatian pasien, sehingga pasien memutuskan untuk memilih berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II.

Nilai TCR terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 78,84% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Rambah Hilir II kepada pasien sudah baik dalam menarik perhatian pasien, sehingga pasien memutuskan untuk memilih berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II.

Nilai TCR terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 80,2% dengan klasifikasi Tingkat Capaian Responden pada kriteria baik. Hal ini dapat diartikan bahwa pihak Puskesmas Rambah Hilir II telah mampu memberikan rasa puas kepada pasien yang berobat.

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	T	Sig.	Collinearity Statistics	
					Tolerance	VIF
1 (Constant)	.811	.380	2.135	.035		
<i>serviscape</i>	.975	.019	51.095	.000	.136	7.351
Kualitas pelayanan	.077	.011	7.275	.000	.136	7.351

Tabel 4. memperlihatkan persamaan regresi Dari hasil analisis data menggunakan bantuan SPSS didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,811 + 0,875X_1 + 0,077X_2 + e$$

Adapun persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,811 menyatakan bahwa jika nilai *serviscape* dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan pasien (Y) nilainya 0,811.
2. Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,875 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan *serviscape* mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,875. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu jika *serviscape* yang dilakukan Puskesmas Rambah Hilir II bagus, maka akan banyak pasien yang berminat untuk berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II.
3. Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,077 yang bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,077. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa terjadi hubungan positif yaitu jika kualitas pelayanan yang dilakukan Puskesmas Rambah Hilir II bagus, maka akan banyak pasien yang berminat untuk berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.998 ^a	.996	.341

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,946, hal ini berarti bahwa *serviscape* dan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi 94,6% kepuasan pasien memilih berobat di Puskesmas Rambah Hilir II. Hal ini menunjukkan masih ada 5,4% ($100\% - 94,6\% = 5,4\%$) faktor atau variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas sumber daya manusia, kompetensi petugas dan lain-lain.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients	Standard Error	T	Sig.	Collinearity Statistics	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.811	.380	2.135	.035			
<i>Serviscape</i>	.975	.019	51.095	.000	.136	.7351	
Kualitas pelayanan	.077	.011	7.275	.000	.136	.7351	

Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini Hipotesis dalam penelitian ini akan menguji apakah variabel *serviscape* dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien.

Hipotesis pertama

Dari hasil perhitungan, variabel *serviscape* memiliki t_{hitung} sebesar 51,095 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98447 dan nilai *Sig* sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang menunjukkan bahwa *serviscape* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hipotesis kedua

Dari hasil perhitungan, variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 7,275 yang berarti lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,98447 dan nilai *Sig* sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2870.150	2	1435.075	12330.4	.000 ^a
Residual	11.290	97	.116		
Total	2881.440	99			

Hipotesis nol (H_0) yang digunakan dalam pengujian ini adalah tidak adanya pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Sedangkan hipotesis alternatif (H_a) yang digunakan adalah terdapat adanya pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Berdasarkan atas hasil tabel 4.19, menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 12330,4 dan nilai *Sig.* pada tabel anova sebesar 0.000a. Nilai F_{hitung} tersebut kita bandingkan dengan F_{tabel} yang sudah dihitung yaitu sebesar 3,09 terlihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yang artinya H_a atau hipotesis alternative yang digunakan diterima. Kemudian cara kedua yakni membandingkan nilai sig. pada table anova dengan nilai signifikansi yaitu 0,05 dapat dilihat bahwa nilai sig. pada tabel anova memiliki nilai yang lebih kecil dibanding nilai signifikan yang telah ditetapkan yakni 0,05 dari hasil sig tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis alternatif diterima. Sehingga dari kedua cara tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *servicescape* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambah Hilir II.

Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang yang menjadi sampel penelitian. Dari hasil kuesioner yang dibagikan terhadap sampel, maka diperoleh jawaban deskripsi mengenai pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambah Hilir II.

Untuk variabel *servicescape*, berdasarkan hasil kuesioner diperoleh hasil yang menunjukkan *servicescape* berada pada kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa *servicescape* yang telah dilakukan oleh pihak Puskesmas Rambah Hilir II sudah baik dalam menarik perhatian pasien, sehingga pasien memutuskan untuk memilih berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II, ini dapat dilihat dengan hasil yang tertinggi pada variabel *servicescape* pada pernyataan yaitu Pegawai Puskesmas Rambah Hilir II selalu sigap melayani pasien yang ingin berobat dengan kriteria sangat baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan nomor yaitu Puskesmas Rambah Hilir II selalu memutar musik yang gembira agar menumbuh kembali semangat pasien dengan kriteria cukup baik.

Berdasarkan hasil uji secara parsial diketahui bahwa variable *servicescape* memiliki t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} dan nilai *Sig* lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang menunjukkan bahwa *servicescape* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Lovelock (2012:2) menyatakan kondisi *servicescape* layanan yang dialami oleh pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat (atau mengurangi) kepuasan pelanggan, khususnya pada jasa dengan tingkat kontak yang tinggi dan melibatkan manusia dalam prosesnya Lupiyoadi (2013:3), mengemukakan bahwa *servicescape* itu sendiri diilustrasikan dengan mengkombinasikan perasaan kognitif, emosional dan juga fisiologis. Ini artinya dari beberapa indra perasa manusia dapat digunakan sebagai alat respon dan pemberi informasi mengenai ruangan ataupun lingkungan sekitar yang dirasakan oleh manusianya. Dalam bisnis jasa, pemasar perlu menyediakan sinyal/petunjuk fisik untuk dimensi tidak berwujud dari jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat mendukung penentuan posisi dan citra, serta meningkatkan lingkup produk. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Islami (2019), Siwi (2017) dan Asdhi (2018) yang menyatakan bahwa *servicescape* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk variabel kualitas pelayanan, berdasarkan hasil kuesioner diperoleh hasil yang menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Rambah Hilir II kepada pasien sudah baik dalam menarik perhatian pasien, sehingga pasien memutuskan untuk memilih berobat ke Puskesmas Rambah Hilir II, ini dilihat dengan hasil yang tertinggi pada variabel kualitas pelayanan pada pernyataan fasilitas kamar mandi yang dimiliki Puskesmas Rambah Hilir II terawat dan bersih, pernyataan jam kehadiran dokter dan

perawat di Puskesmas Rambah Hilir II selalu tepat waktu serta pernyataan yang berbunyi pegawai Puskesmas Rambah Hilir II melayani keluhan pasien dengan baik yang berada pada kriteria sangat baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan pegawai Puskesmas Rambah Hilir II tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan pada kriteria cukup baik.

Berdasarkan hasil uji secara parsial diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} dan nilai *Sig* lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Perkembangan teknologi yang semakin maju, puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas layanannya. Menurut Kotler (2013:8), kualitas adalah keseluruhan ciri, sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Pasien akan merasa puas apabila ada harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Islami (2019), Siwi (2017) dan Asdhi (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Untuk variabel kepuasan pasien, berdasarkan hasil kuesioner diperoleh hasil yang menunjukkan kepuasan pasien berada pada kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa pihak Puskesmas Rambah Hilir II telah mampu memberikan rasa puas kepada pasien yang berobat, ini dapat dilihat dengan hasil yang tertinggi pada variabel kepuasan pasien pada pernyataan fasilitas kamar mandi yang dimiliki Puskesmas Rambah Hilir II terawat dan bersih, pernyataan saya merasa puas karena Puskesmas memberikan informasi mengenai biaya pelayanan dengan jelas sesuai dengan peraturan yang resmi pada kriteria sangat baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan saya merasa puas karena Puskesmas memperhatikan kebersihan peralatan makan pasien pada kriteria baik.

Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui bahwa terdapat pengaruh antara *servicescape* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien Puskesmas Rambah Hilir II. Menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan, biasanya mengacu kepada kemampuan puskesmas memberikan pelayanan

yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Islami (2019), Siwi (2017) dan Asdhi (2018) yang menyatakan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Servicescape* memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II.
3. *Servicescape* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Hilir II.

Dari kesimpulan di atas, maka untuk meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Rambah Hilir II disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Puskesmas Rambah Hilir II agar tetap konsisten dalam menjaga *servicescape* karena dapat mempengaruhi bagaimana pasien percaya produk atau layanan yang mereka terima dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang pasien miliki.
2. Bagi pihak Puskesmas Rambah Hilir II agar tetap konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan yang telah diterima pasien saat ini sudah memberikan hasil yang baik yaitu mendorong pasien untuk mau berobat di Puskesmas Rambah Hilir II.
3. Disarankan bagi penelitian yang akan datang untuk menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, serta menambahkan sampel penelitian yang tidak terbatas hanya pada pasien puskesmas agar diperoleh hasil yang lebih signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asdhi. (2018). *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di XL Center Malang*. Jurnal Siasat Bisnis, Vol.17 No.2. Halaman 117-130.
- Astuti Devi Eli. (2019). *Pengaruh Profesionalisme, Iklim Kerja Dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Rambah*. Skripsi Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
- Bitner. (2012). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Budiastuti. (2012). *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Citra Windu Satria.
- Caniago Divia. (2019). *Pengaruh Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Puskesmas Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu*. Skripsi Mahasiswa Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
- Gerson, Richard (2012). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cet. Kedua. Jakarta: PPM.
- Gronroos. (2012). *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Citra Windu Satria.
- Hall dan Mitchell. (2018). *Perilaku Konsumen*. Jakarta :Binarupa Aksara.
- Ilyas Y (2012). *Kinerja Teori Penilaian & Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, Depok.
- Islami. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Econosains. Vol. 15;121-138.
- Kotler Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, Mm. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro M. (2012). *Metode riset Untuk Bisnis dan Ekonoimi*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Kusumapraja R. (2011). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock. (2012). *Kualitas Pelayanan Jasa*. Jakarta :Gramedia.
- Lovelock dan Wirtz (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba.
- Mangkunegara. (2012). *Manajemen Pemasaran: Strategi Bank Di Era Global*. Jakarta: Gramedia.

- McComish dan Quester. (2015). *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:Citra Windu Satria.
- McDonell dan Hall. (2018). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyono. (2011). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cet. Kedua. Jakarta: PPM.
- Nitisemito, Alex S (2012). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Parasuraman dkk. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba.
- Pohan. (2011). *Jaminan Mutu Kesehatan*. EGC: Jakarta. 2007.
- Rangkuti. (2011). *Pemasaran Jasa.. Bandung: Alfabeta*.
- Siwi.(2017). *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Prof. DR. R. D. Kandou Manado*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.9, No. 2. Halaman 117-130.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F andy. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.: Andi Offset.
- Trianto Dedi. (2015). *Riset Modeling*. Pekanbaru: Adh Dhuha Institute.
- Wakefield dan Blodgett (2016). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cet. Kedua. Jakarta: PPM.
- Yazid. (2012). *Pemasaran Jasa*. E disi revisi. Yogyakarta: PT. Surya Sarana Utama.

Peraturan- peraturan

Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014