

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KASUS *SPORT* PRAKTIK MANDIRI FISIOTERAPI DI MALANG RAYA

*The Relationship Between The Quality Of Physiotherapy
Services To The Level Of Patient Satisfaction With
Physiotherapy Independent Practice
Sport Cases In Malang Raya*

**AN NISAA PRIMASTUTI SUHARDI PUTRI¹, SAFUN RAHMANTO^{2*}, DIMAS
SONDANG IRAWAN³**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Jalan Bandung No. 1, Penanggungan, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur
e-mail : annisaasuhardi@webmail.umm.ac.id

DOI: 10.35451/jkf.v5i2.1619

Abstrak

Perkembangan pelayanan fisioterapi di Malang Raya sangat di butuhkan demi memnuhi permintaan akan tenaga medis fisioterapi seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat yang tinggi. Kualitas pelayanan yang didapat merupakan penilaian pasien atas dasar kesesuaian antara persepsi pelanggan serta harapannya mengenai layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien kasus *sport* praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya. Penelitian ini menggunakan kuesioner *SERVQUAL* untuk menilai kualitas pelayanan dan kuesioner *MedRisk* untuk menilai kepuasan pasien *physical therapy*. Teknik sampling yang digunakan ialah *convenience sampling* yang mana sampel diambil apabila bersedia menjadi responden. Hasil penelitian ini didapatkan uji normalitas variabel *SERVQUAL* 0,068 dan *MedRisk* 0,099 diartikan kedua variabel normal. Uji korelasi menggunakan *pearson* didapatkan nilai 0,000 (<0,05) yang disimpulkan ada hubungan antara dua variabel. Didapatkan hasil bahwa ada hubungan kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien kasus *sport* di praktik mandiri fisioterapi. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang didapat maka tinggi juga nilai kepuasan pasien begitupun sebaliknya.

Kata kunci: Fisioterapi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Praktik Mandiri.

Abstract

*The development of physiotherapy services in Malang Raya is urgently needed in order to meet the demand for physiotherapy medical personnel in line with the high development of people's lifestyles. The quality of service obtained is a patient's assessment on the basis of conformity between customer perceptions and their expectations regarding the services provided. This study aims to determine the relationship between the quality of physiotherapy services and the level of patient satisfaction in sport cases of independent practice of physiotherapy in Malang Raya. This study used the *SERVQUAL* questionnaire to assess service quality and the *MedRisk* questionnaire to assess physical therapy*

patient satisfaction. The sampling technique used is convenience sampling in which samples are taken if they are willing to be respondents. The results of this study showed that the normality test for the SERVQUAL variables was 0.068 and MedRisk 0.099, meaning that both variables were normal. The correlation test using Pearson obtained a value of 0.000 (<0.05) which concluded that there was a relationship between the two variables. The results show that there is a relationship between the quality of physiotherapy services and the satisfaction of sports case patients in independent practice of physiotherapy. The higher the value of service quality obtained, the higher the value of patient satisfaction and vice versa.

Keywords: *Physiotherapy, Service Quality, Patient Satisfaction, Independent Practice.*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup setiap individu, jika jiwa dan pikiran sehat, maka manusia dapat menjalani hidupnya dengan menghasilkan kerja yang inovatif (Wahyuni & Sulistiyowati, 2015). Pelayanan kesehatan sangat diperlukan oleh masyarakat Indonesia. Salah satu pelayanan kesehatan sedang berkembang saat ini ialah pelayanan fisioterapi. Kebutuhan akan fisioterapis di tanah air di perkiraan akan semakin besar seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat Indonesia yang sangat tinggi (Archie *et al.*, 2016). Dalam pelayanannya fisioterapi berperan dalam meningkatkan, mempertahankan serta mengembalikan kemandirian gerak tubuh pasien dan juga meminimalkan dampak penyakit (Rosadi & Wardojo, 2017).

Dekade terakhir ini, industri olahraga di Indonesia banyak berkembang, khususnya pusat kebugaran dan perawaran olahraga fisioterapi yang berkembang dengan laju dan stabil (Arovah, 2016). Dalam dunia olahraga, fisioterapi bertanggung jawab dalam rehabilitasi Kembali ke aktivitas olahraga pasiennya. Tidak hanya itu fisioterapi juga berperan dalam psikologis pasien cedera olahraga selama rehabilitasi. Hal ini dikarenakan penanganan pasien kasus *sport* tidak

sementar, maka fisioterapis diharapkan dapat melayani dan membantu penanganan secara maksimal menuju tujuannya (McVeigh & Pack, 2015).

Pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai dengan harapan yang di kspektasikan pelanggan (Novia *et al.*, 2019). Keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Sebab puas tidaknya seorang pelanggan menjadi faktor penentu baik buruknya pelayanan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dapat tercapai jika pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai antara kebutuhan dan harapan mereka (Ariani & Aini, 2018). Ada beberapa faktor kepuasan pasien cedera olahraga dapat dipengaruhi oleh cepatnya pemulihan dan faktor eksternal pada tempat rehabilitasi (Annear *et al.*, 2019).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan alat ukur kuesioner *Service Quality (SERVQUAL)*. Kuesioner *SERVQUAL* merupakan alat ukur yang paling sering digunakan dalam memperoleh persepsi dan harapan pelanggan atas suatu pelayanan. Dimensi dalam kuesioner *SERVQUAL* ada lima, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Behdioğlu *et al.*, 2017). Dalam mengukur kepuasan pasien fisioterapi menggunakan *Measurig Patient Satisfaction With Physical Therapy Care* (MRPS/MedRisk). Kuesioner *MedRisk* digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yang mendapatkan perawatan terapi fisik (Oliveira *et al.*, 2014). Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dimana sampel diambil dari populasi yang memenuhi kriteria dan bersedia menjadi responden (Etikan *et al.*, 2016). Sampel penelitian ini adalah pasien cedera olahraga yang pernah mendapatkan pengobatan fisioterapi di praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya.

3. HASIL

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan di 8 praktik mandiri fisioterapi Malang Raya dengan temuan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	25	76
2	Perempuan	8	24

Tabel 1 diatas menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin bahwa responden laki-laki jumlahnya 25 individu (76%), responden perempuan jumlahnya 8 individu (24%). Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak dalam penelitian ini adalah laki-laki.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	F	%
1	12-25 Tahun	16	49
2	26-45 Tahun	15	45
3	46-65 Tahun	2	6

Tabel 2 diatas menunjukkan karakteristik pasien berdasarkan usia bahwa responden dengan usia 12-25 tahun sebanyak 16 individu (49%), usia 26-45 tahun sebanyak 15 individu (45%), usia 46-65 tahun sebanyak 2 individu (6%). Berdasarkan usia, karakteristik responden pasien terbanyak pada penelitian ini adalah rentang usia 12-25 tahun.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	F	%
1	Wiraswasta	13	39
2	Mahasiswa	7	21
3	Pelajar	4	12
4	Atlet	2	6
5	Lainnya	7	21

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan pekerjaan terdapat profesi wiraswasta dengan jumlah 13 individu (40%), profesi mahasiswa dengan jumlah 7 individu (21%), profesi atlet dengan jumlah 2 individu (6%), profesi pelajar dengan jumlah 4 individu (12%), dan profesi lainnya dengan jumlah 7 individu (21%). Berdasarkan pekerjaan, karakteristik pasien responden terbanyak pada penelitian ini adalah pasien dengan profesi wiraswasta.

4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 4 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	F	%
1	SMP	4	12
2	SMA	11	33
3	Diploma	2	6
4	Strata	16	49

Tabel 4 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir bahwa pendidikan terakhir SMP terdapat 4 individu (12%), pendidikan terakhir SMA/SMK terdapat 11 individu (33%), pendidikan terakhir Diploma terdapat 2 individu (6%), pendidikan terakhir Strata terdapat 16 individu (49%). Berdasarkan pendidikan terakhir, karakteristik responden terbanyak pada penelitian ini adalah individu dengan pendidikan terakhir Strata.

5. Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan

Tabel 5 Karakteristik Responden Jumlah Kunjungan

No	Jumlah Kunjungan	F	%
1	1-4 kali	24	73
2	5-8 kali	4	12
3	9-12 kali	3	9
4	> 12 kali	2	6

Tabel 5 diatas menunjukkan karakteristik berdasarkan berapa kali treatment yang didapat. Responden yang mendapatkan 1-4 kali kunjungan sebanyak 24 individu (73%), responden yang mendapatkan 5-8 kali kunjungan sebanyak 4 individu (12%), responden yang mendapatkan 9-12 kali kunjungan sebanyak 3 individu (9%), responden yang mendapatkan lebih dari 12 kali kunjungan sebanyak 2 individu (6%). Berdasarkan jumlah kunjungan yang dilakukan, karakteristik responden terbanyak pada penelitian ini adalah

individu dengan melakukan 1-4 kali kunjungan treatment.

6. Karakteristik responden berdasarkan diagnosis fisioterapi

Tabel 6 Karakteristik Responden Diagnosis Fisioterapi

No	Diagnosis Fisioterapi	F	%
1	Sprain Ankle	8	25
2	Meniscus	6	18
3	ACL Injury	4	12
4	Tennis Elbow	2	6
5	Dislokasi	2	6
6	Hamstring Injury	2	6
7	Doms	3	9
8	Tear	3	9
9	Tightness	1	3
10	Tendinitis	1	3
11	Jumper's Knee	1	3

Tabel 6 diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan diagnosis fisioterapi. Responden dengan diagnosis ankle sprain sebanyak 8 individu (25%), dengan gangguan meniscus sebanyak 6 individu (18%), dengan diagnosis ACL Injury sebanyak 4 individu (12%), dengan gangguan doms dan tear muscle maupun ligament masing-masing sebanyak 3 individu (9%), dengan gangguan tennis elbow, hamstring injury, dan dislokasi masing-masing sebanyak 2 individu (6%), sedangkan untuk gangguan tightness, tendinitis, dan jumper's knee masing-masing sebanyak 1 individu (3%). Berdasarkan diagnosis fisioterapi yang dimiliki, karakteristik responden terbanyak pada penelitian ini adalah individu dengan diagnosis fisioterapi ankle sprain.

7. Uji hubungan kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien

Uji hubungan penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25 dengan mengukur dua variabel.

- a. Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji *Saphiro Wilk* dikarenakan sampel berjumlah 33 responden yang kurang dari 50.

Tabel 7 Hasil Pengukuran Variabel

Variabel	Mean	St. Dev
Kualitas Pelayanan Fisioterapi	147,3	1,947
Kepuasan Pasien	56,97	2,272

Tabel 8 Uji Normalitas

Variabel	n	P values
Kualitas Pelayanan Fisioterapi	33	0,068
Kepuasan Pasien	33	0,099

Berdasarkan table 7 diketahui nilai *mean* dan standar deviasi untuk variabel kualitas pelayanan fisioterapi ialah $147,33 \pm 1,947$ sedangkan *mean* dan standar deviasi untuk variabel kepuasan pasien adalah $56,97 \pm 2,272$. Berdasar table 8 menunjukkan capaian uji normalitas data yang menggunakan *Shapiro Wilk* menunjukkan angka $p=0,068$ untuk data kualitas pelayanan fisioterapi sedangkan angka $p=0,099$ untuk data kepuasan pasien. Kedua data dapat disimpulkan terdistribusi normal dengan nilai $p>0,05$.

- b. Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji *Saphiro Wilk* dikarenakan jumlah sampel yang kurang dari 50.

Tabel 9 Uji Korelasi

Kualitas Pelayanan Fisioterapi	Kepuasan Pasien	P value	r
147,33 (1,947)	56,97 (2,272)	0,000	0,719

Berdasarkan hasil uji korelasi pada table 9 diketahui korelasi sebesar 0,000 menunjukkan nilai $<0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, adanya hubungan signifikan antara 2 variabel. Hasil nilai *pearson correlation* sebesar 0,719 yang menunjukkan korelasi kuat.

4. PEMBAHASAN

Capaian penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah laki-laki. Antara laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam menilai sesuatu terletak pada sifat sekundaritas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi kejiwaan dan sifat dari perempuan yang lebih emosional (Widiasari *et al.*, 2019). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung merasa puas terhadap pelayanan dibandingkan perempuan. Dikarenakan perempuan cenderung menggunakan perasaan emosionalitas dalam menilai tingkat kepuasannya (Mayestika & Hasmira, 2021).

Klasifikasi usia terbanyak yang menjadi responden dalam penelitian ini yakni remaja dengan rentang usia 12-24 tahun. Pada penelitian terdahulu menyatakan terdapat hubungan antara usia pasien dan kepuasan. Pasien lebih tua akan merasa lebih puas karena harapannya lebih rendah dapat disebabkan juga oleh budaya "orang tua dihormati" yang dapat membuat pemberi layanan memberikan perlakuan istimewa daripada pasien usia muda (Özlu & Uzun, 2015). Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian lain yang menyebutkan tidak ada hubungan antara usia dan kepuasan pasien. Semakin tua usia seseorang maka tuntutan dan harapannya lebih rendah daripada pasien yang lebih muda karena

emosional pasien usia tua lebih terkontrol (Widiasari *et al.*, 2019).

Individu yang paling banyak mengunjungi klinik dalam penelitian ini adalah yang memiliki profesi sebagai wiraswasta. Pada penelitian terdahulu menyatakan hasil bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien dilihat dari karakteristik pekerjaan karena tidak ada perbedaan yang bermakna (Kuntoro & Istiono, 2017). Namun dalam penelitian lain menunjukkan terdapat hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan bahwa seseorang yang mempunyai pekerjaan kemungkinan banyak tuntutan dan kritikan terhadap pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan (Muhammad *et al.*, 2020).

Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik responden puas terbanyak yang mengunjungi klinik adalah individu dengan pendidikan terakhir Strata. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa seseorang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung cepat puas dibandingkan dengan berpendidikan rendah. Hal ini dikarenakan seseorang yang berpendidikan lebih tinggi dalam memenuhi kebutuhannya cenderung sesuai dengan pengetahuan dan wawasan yang dimilikinya dibandingkan dengan orang berpendidikan rendah yang memikirkan hal-hal diluar nalarnya (Mayestika & Hasmira, 2021). Pada penelitian lain menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan. Perasaan puas setiap individu berbeda-beda, sebab pasien berpendidikan rendah cenderung kurang kritis dalam menilai pelayanan sehingga memberikan penilaian tinggi. Sedangkan pasien berpendidikan tinggi cenderung lebih kritis dan dengan wawasan yang dimilikinya dapat membandingkan pelayanan yang

diterima dengan pengetahuan yang dimilikinya (Widiasari *et al.*, 2019).

Berdasarkan jumlah kunjungan, hasil dari penelitian menunjukkan responden terbanyak ada pada pengunjung klinik 1-4 kali. Dari hasil penelitian lain yang menyebutkan kepuasan pasien tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang oleh pasien (Gusmawan *et al.*, 2020). Dapat disimpulkan bahwa minatnya kunjungan ulang oleh seseorang tidak ada hubungannya dengan kepuasan individu tersebut. Kunjungan ulang dapat dikarenakan 2 faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan pasien telah sembuh dari sakitnya atau tidak ada keluhan, ataupun faktor internal mengenai pelayanan yang diberikan Apakah menimbulkan ketidakpuasan (Safi & Sulistiadi, 2020).

Penelitian ini diketahui pasien cedera olahraga dengan diagnosis *sprain ankle* paling banyak berkunjung ke klinik fisioterapi. Pada penelitian terdahulu didapatkan hasil bahwa diagnosa tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin lengkap, akurat, dan jelas penjelasan tentang diagnose maka kepuasan pasien cenderung menurun. Hal ini disebabkan diagnosa atau gangguan pasien merupakan faktor stressor pasien (hal yang membebani pasien) (Astar *et al.*, 2018).

5. KESIMPULAN

Terdapat hubungan kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien kasus *sport* di praktik mandiri fisioterapi wilayah Malang Raya. Hubungan kedua variabel tersebut kuat dan serah yang menandakan kualitas pelayanan fisioterapi tinggi maka kepuasan pasien juga akan tinggi. Sebagian besar pasien praktik mandiri fisioterapi di wilayah Malang Raya dengan kasus *sport* didapatkan puas terhadap pelayanan fisioterapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Annear, A., Sole, G., & Devan, H. (2019). What are the current practices of sports physiotherapists in integrating psychological strategies during athletes' return-to-play rehabilitation? Mixed methods systematic review. *Physical Therapy in Sport*, 38, 96–105. <https://doi.org/10.1016/j.ptsp.2019.04.018>
- Archie, A., Tanuwidjaja, G., & Sc, M. (2016). Fasilitas Pendidikan dan Praktik Fisioterapi Di Malang. *Jurnal EDimensi Arsitektur*, IV(2), 145–152.
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). Nurse Caring Behavior and Satisfaction of Inpatient Patients on Nursing Services. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 58–64. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/4970>
- Arovah, N. I. (2016). *Developing Fitness Centre and Sports Physiotherapy Care Industry in Indonesia*. 1–10.
- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Mirai: Journal of Management*, 1(2), 33–57. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/231/123>
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2017). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(3–4), 301–319. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302796>
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1).
- Mayestika, P., & Hasmira, M. H. (2021). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- McVeigh, F., & Pack, S. M. (2015). An exploration of sports rehabilitators' and athletic rehabilitation therapists' views on fear of reinjury after anterior cruciate ligament reconstruction. *Journal of Sport Rehabilitation*, 24(2), 140–150. <https://doi.org/10.1123/jsr.2014-0127>
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|*, 4(2), 174–186. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v4i2.11606>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2019). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2).
- Oliveira, N. D. F. C., Costa, L. O. P., Nelson, R., Maher, C. G., Beattie, P. F., De Bie, R., Melo Oliveira, W., Camara Azevedo, D., & Da Cunha Menezes Costa, L. (2014). Measurement properties of the Brazilian Portuguese version of the medrisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care. *Journal of Orthopaedic and Sports Physical*

- Therapy*, 44(11), 879–889.
<https://doi.org/10.2519/jospt.2014.5150>
- Özlü, Z. K., & Uzun, Ö. (2015). Evaluation of Satisfaction with Nursing Care of Patients Hospitalized in. *International Journal of Caring Sciences*, 8(1), 19–24.
www.internationaljournalofcaringsciences.org
- Rosadi, R., & Wardoyo, S. S. I. (2017). Analysis of Physiotherapy Service Potential Based on Disease Case, Economy and Social at the UMM Hospital. *Medwell Journals*, 11(1), 77–80.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36478/rjmsci.2017.77.80>
- Safi, A., & Sulistiadi, W. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 1–9.
<https://doi.org/10.7454/arsi.v7i1.3675>
- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode SERVQUAL. *JTI UB Publishing*, 3(1), 1–8.
- Widiasari, Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52.
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>