

## **DETERMINAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA PENYAJIAN DAN PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT MELATI TANGERANG**

*Determinants Of Inpatient Satisfaction In Food Serving and Food Service at Melati Hospital Tangerang*

**Zidni Ilma Nafi'a<sup>1</sup>, Dyah Suryani<sup>2</sup>, Solikhah<sup>3</sup>**

Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Jl. Prof. DR. Soepomo Sh, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta,  
Daerah Istimewa Yogyakarta  
e-mail : [zidniilmanafia@gmail.com](mailto:zidniilmanafia@gmail.com)  
DOI: 10.35451/jkg.v6i1.1598

### **Abstrak**

Rumah sakit adalah bagian dari industri jasa layanan kesehatan yang berperan memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan ke masyarakat. Pelayanan gizi merupakan salah satu kegiatan jasa layanan kesehatan di rumah sakit yang terdiri dari asuhan gizi rawat inap, asuhan gizi rawat jalan, penyelenggaraan makanan, dan penelitian serta pengembangan. Seringkali banyak pihak memperhatikan penyelenggaraan makanan di rumah sakit dalam hal ini pelayanan makan rawat inap karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui determinan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap pada penyajian dan pelayanan makanan. Metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan desain Cross Sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 192 pasien rawat inap di Rumah Sakit Melati Tangerang yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 92, Karawaci, Tangerang. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling. Determinan kepuasan pasien diambil menggunakan kuesioner. Nilai signifikansi variabel usia, jenis kelamin dan pendidikan sebesar 0,035, 0,048 dan 0,018 kurang dari  $\alpha$  (0,05) sedangkan nilai signifikansi variabel pekerjaan dan jenis diet sebesar 0,637 dan 0,642 lebih dari  $\alpha$  (0,05). Penelitian ini memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia, jenis kelamin dan pendidikan dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan sedangkan pekerjaan dan jenis diet tidak memiliki hubungan signifikan dengan penyajian dan pelayanan makanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati Tangerang, pihak penyelenggaraan makanan rumah sakit perlu memperhatikan aspek usia, jenis kelamin dan pendidikan pasien karena faktor tersebut berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Makanan, Penyajian Makanan, Kepuasan Pasien, Chi-square

### **Abstract**

*Hospital is part of the health service industry whose role is to provide health facilities and services to the community. Nutrition services are one of the health service activities in hospitals which consist of inpatient nutrition care,*

*outpatient nutrition care, food administration, and research and development. Often many parties pay attention to the organization of food in hospitals, in this case, inpatient food services because it is related to patient satisfaction. This study aims to determine the determinants associated with inpatient satisfaction in serving and serving food. The research method used is analytic observational with a cross sectional design. The sample in this study was 193 inpatients at the Melati Hospital Tangerang located at Jalan Merdeka No. 92, Karawaci, Tangerang. The sampling technique used stratified random sampling. Patient satisfaction determinants were taken using a questionnaire. The significance values of the variables age, gender and education were 0.035, 0.048 and 0.018 less than  $\alpha$  (0.05) while the significance values of the variables of work and type of diet were 0.637 and 0.642 more than  $\alpha$  (0.05). This study obtained the results that there was a significant relationship between age, gender and education with service satisfaction and food serving, while work and type of diet did not have a significant relationship with food serving and service. To improve service satisfaction and food serving at Melati Hospital Tangerang, hospital food service providers need to pay attention to aspects of patient age, gender and education because these factors are closely related to patient satisfaction.*

**Keywords:** Food Service, Food Serving, Patient Satisfaction, Chi-square

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian dari industri jasa layanan kesehatan. Perkembangan *information and technology* yang pesat seperti saat ini turut memengaruhi rumah sakit untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan yang terbaik bagi pasien. Layanan kepada pasien ialah salah satu faktor terpenting yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien kepada rumah sakit sehingga menciptakan kenyamanan serta loyalitas pasien sebagai pengguna jasa atau konsumen pelayanan kesehatan (Esfandiari & Wahini, 2017).

Ahli gizi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari rumah sakit. Dalam hal pelayanan ahli gizi dituntut dan ditargetkan untuk memberikan layanan makanan serta asuhan gizi yang berkualitas sesuai dengan jenis pengobatan, jenis pasien, dan meminimalisir

terjadinya infeksi (Ramesh & Manimegalai, 2018).

Distribusi makanan dan karakteristik makanan merupakan dua faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan di rumah sakit (Mangunsong & Junadi, 2018).

Selain dari faktor makanan kepuasan pasien dapat dipengaruhi kondisi sosial demografi individu. jenis kelamin, pendidikan, lokasi tempat tinggal, dan tingkat pendapatan merupakan unsur-unsur yang terlibat dalam membentuk budaya dan masyarakat.

Dilihat dari lokasi tempat tinggal pasien, tingkat pendapatan pasien, dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan ( $p < 0,05$ ). Adapun jenis kelamin tidak memengaruhi tingkat kepuasan pelayanan rumah sakit (Kelarijani et al., 2014).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka perlu adanya survey kepuasan pasien berdasarkan kondisi sosial demografi dan kualitas makanan terhadap pelayanan makan di rumah sakit guna mencapai mutu yang diinginkan dan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Permasalahan yang ditemukan berdasarkan studi pendahuluan adalah ditemukan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu masih ditemukan komentar negatif dari pasien rawat inap pada pelayanan makanan di RS Melati, diantaranya makanan kurang gurih, terlalu asin, tekstur makanan kurang sesuai. Akan tetapi, terdapat pula pasien rawat inap yang menyatakan bahwa makanan yang disajikan enak. Meskipun demikian kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor multi dimensi, seperti contoh yaitu karakteristik dari individu itu sendiri yang bisa dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengetahui "Determinan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Penyajian dan Pelayanan Makanan di Rumah Sakit Melati Tangerang".

## 2. METODE

Penelitian dalam artikel ini ialah penelitian kuantitatif yang dianalisis menggunakan metode observasional analitik. Adapun desain *Cross Sectional* merupakan desain dalam rancangan penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Melati yang terletak di Jalan Merdeka No. 92, Kota Tangerang.

Teknik *Stratified Random Sampling* digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2019). Adapun rumus slovin digunakan untuk menghitung

jumlah sampel dari 368 pasien didapatkan sampel sejumlah 192 sampel.

Setelah didapatkan sampel keseluruhan, jumlah sampel tersebut akan dimasukkan kedalam rumus sampel berstrata agar didapatkan pengambilan sampel yang merata disetiap kelasnya. Pada data sekunder didapatkan jumlah populasi disetiap kelasnya yaitu kelas 1 111 pasien, kelas 2 19 pasien, dan kelas 3 62 pasien.

Instrumen penelitian Anggraini (2016) yang terdiri dari berbagai item pertanyaan yang dinilai berdasarkan skala *likert* yaitu empat alternatif jawaban diadopsi sebagai instrumen penelitian.

## 3. HASIL

Berikut ini disajikan tabel karakteristik responden penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	f	%
Usia		
Usia Muda	174	90,6
Usia Tua	18	9,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	25
Perempuan	144	75
Pekerjaan		
Bekerja	107	55,7
Tidak Bekerja	85	44,3
Pendidikan		
Pendidikan Dasar	20	10,4
Pendidikan Menengah dan Atas	172	89,6
Jenis Diet		
Diet Normal	167	87
Diet Khusus	25	13

Tabel 1 menampilkan hasil mayoritas responden berusia muda dengan jumlah sebanyak 174 pasien (90,6%). Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak

144 pasien (75%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden sudah memiliki pekerjaan dengan jumlah sebanyak 107 pasien (55,7%). Berdasarkan pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir menengah dan atas dengan jumlah sebanyak 172 pasien (89,6%). Berdasarkan jenis diet di atas mayoritas responden memiliki jenis diet normal dengan jumlah sebanyak 167 pasien (87%).

Adapun secara keseluruhan distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap penyajian dan pelayanan makanan di Rumah Sakit Melati Tangerang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Tidak Puan	29	15,1
Puan	163	84,9
Total	192	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa hasil frekuensi kepuasan pasien menunjukkan mayoritas pasien (163 pasien atau 84,9%) puas terhadap minuman dan makanan yang disajikan. adapun yang tidak puas adalah 29 pasien atau 15,1%.

Tabel 3. Merupakan hasil tentang hubungan usia dengan kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Usia	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puan		Puan	
	f	%	f	%
Usia Tua	1	0,5	17	8,9
Usia Muda	28	14,6	146	76
Total	29	15,1	163	84,9

*p-value* = 0,035

Dilihat dari Tabel 3 diketahui bahwa mayoritas pasien (146 pasien atau 76%) berusia muda dan puas dengan layanan serta sajian makanan. Data kemudian di analisis dengan uji *chi-*

*square* diperoleh bahwa usia memiliki hubungan yang signifikan (*p-value* 0,035) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien dapat diketahui pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puan		Puan	
	F	%	f	%
Laki-laki	3	1,6	45	23,4
Perempuan	26	13,5	118	61,5
Total	29	15,1	163	84,8

*p-value* = 0,048

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan puas dengan layanan serta sajian makanan di rumah sakit (118 pasien atau 61,5%). Adapun data kemudian di analisis dengan uji *chi-square* diperoleh bahwa jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan (*p-value* 0,048) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

Kepuasan pasien berdasarkan hubungan pekerjaan dapat diketahui dalam Tabel 5. Berikut ini.

Tabel 5. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Pekerjaan	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puan		Puan	
	F	%	f	%
Bekerja	15	7,8	92	47,9
Tidak Bekerja	14	7,3	71	37
Total	29	15,1	163	84,9

*p-value* = 0,637

Dilihat dari Tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja dan puas (92 pasien atau 47,9%) terhadap sajian dan layanan makanan di rumah sakit. Kemudian data di analisis dengan uji *chi-square* dan

diperoleh bahwa pekerjaan tidak memiliki hubungan yang signifikan (*p value* 0,637) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

Hubungan Pendidikan dengan kepuasan pasien diketahui dalam table berikut ini.

Tabel 6. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puas		Puas	
	f	%	f	%
Pendidikan Dasar	4	2,1	16	8,3
Pendidikan Menengah dan Atas	25	13	147	76,6
Total	29	15,1	163	84,9
<i>p-value</i> = 0,018				

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden adalah pendidikan menengah atas dan puas (147 pasien atau 76,6%) puas dengan layanan dan sajian makanan di rumah sakit. Adapun data di analisis dengan uji *chi-square* diperoleh bahwa pendidikan berpengaruh signifikan (*p-value* 0,018) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

Hubungan jenis diet dengan kepuasan pasien dapat diketahui berdasarkan Tabel 7. di bawah ini

Tabel 7. Hubungan Jenis Diet dengan Kepuasan Pasien

Jenis Diet	Kepuasan Pasien			
	Tidak Puas		Puas	
	f	%	f	%
Diet Normal	26	13,5	141	73,4
Diet Khusus	3	1,6	22	11,5
Total	29	15,1	163	84,9
<i>p-value</i> = 0,642				

Dilihat dari Tabel 7 mayoritas responden mendapatkan diet normal dan puas (141 pasien atau 73,4%) terhadap layanan dan sajian makanan di rumah sakit. Kemudian data di analisis dengan uji *chi-square*

diperoleh hasil bahwa jenis diet tidak memiliki hubungan yang signifikan (*p-value* 0,642) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

Determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien diketahui pada Tabel 8.

Tabel 8. Determinan Kepuasan Pasien

Variabel Independen	Wald Chi-Square	<i>p-value</i>	<i>Odd Ratio</i>
Usia	1,144	0,285	0,280
Jenis Kelamin	2,913	0,008	0,008
Pekerjaan	0,028	0,867	0,927
Pendidikan	0,722	0,035	0,565
Jenis Diet	0,000	0,995	0,995

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa usia tidak memiliki pengaruh yang signifikan (*p-value* 0,285 atau di atas 0,05) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati. Adapun jenis kelamin diketahui memiliki pengaruh yang signifikan (*p-value* 0,008 atau di bawah 0,05) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati. Selanjutnya, pekerjaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan (*p-value* 0,867 atau di atas 0,05) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati. Kemudian, pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan (*p-value* 0,035 atau di bawah 0,05) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati. Adapun jenis diet tidak berpengaruh signifikan (*p-value* 0,995 atau di atas 0,05) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Melati.

#### 4. PEMBAHASAN

Pada hubungan usia dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien. Pada temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa responden

pada usia muda yang memiliki tingkat puas lebih besar terhadap pelayanan dan penyajian makanan di rumah sakit dibandingkan usia tua. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al., (2019) mengenai hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien yang dilakukan di Puskesmas Muara Laung. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung dimana pasien usia muda lebih banyak merasakan puas dibandingkan pasien usia tua.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien sehingga dapat dikatakan bahwa jenis kelamin tertentu berhubungan erat dengan tingkat puas pasien. Adapun temuan penelitian ini diperoleh hasil bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki tingkat puas lebih besar terhadap pelayanan dan penyajian makanan di rumah sakit dibandingkan jenis kelamin laki-laki. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oroh et al., (2014) bahwa terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien, yaitu didapatkan bahwa pasien perempuan di ruang interna RSUD Noongan lebih banyak menyatakan puas daripada pasien laki-laki.

Dalam variabel pekerjaan diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan berarti bahwa tidak terdapat pekerjaan tertentu yang berhubungan erat

dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhayatun et al., (2017) bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang dimana pasien dengan jenis pekerjaan apapun cenderung merasakan puas yang sama.

Sementara, berdasarkan hasil penelitian hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat tingkatan pendidikan tertentu yang berhubungan erat dengan tingkat puas pasien. Pada temuan penelitian ini diketahui bahwa responden pada tingkat pendidikan menengah dan atas memiliki tingkat puas lebih besar terhadap pelayanan dan penyajian makanan di rumah sakit dibandingkan tingkat pendidikan dasar. Dalam hal penelitian ini pasien yang memiliki pendidikan menengah atas dapat memahami bahwa makanan yang disajikan dapat membantu proses penyembuhan sehingga akan puas terhadap penyajian dan pelayanan makanan yang diberikan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muzer, (2020) bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia dengan kepuasan pasien di di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dimana pasien dengan tingkat pendidikan tinggi lebih banyak merasakan puas dibandingkan pasien dengan tingkat pendidikan rendah. Hal tersebut sejalan dengan teori dari Notoatmodjo (2012) yang

menyatakan bahwa pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi. Penjelasan tersebut juga sejalan dengan pendapat Jacobalis (2000) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian diketahui bahwa jenis diet tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat jenis diet tertentu yang berhubungan erat dengan tingkat puas pasien. Berdasarkan temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa responden pada jenis diet normal dan khusus memiliki tingkat puas yang cenderung sama terhadap pelayanan dan penyajian makanan di rumah sakit. Pasien yang diberikan diet khusus dan diet normal memiliki tingkat kepuasan yang cenderung sama dapat dikarenakan pasien yang puas dan tidak puas pada pasien dengan diet khusus dan normal tidak memiliki jumlah yang berbeda signifikan. Jenis diet tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dikarenakan kebiasaan makan pasien di rumah dapat mempengaruhi selera sehingga mempengaruhi kepuasan pada pelayanan makan di rumah sakit dan meningkatkan jumlah sisa makanan (Nuraini et al., 2017). Sehingga meskipun mendapatkan makanan dengan diet normal, makanan tersebut berupa makanan yang tidak

biasa dikonsumsi sehari-hari oleh pasien.

Sementara hasil analisis determinan kepuasan pasien diketahui bahwa usia, pekerjaan, dan jenis diet tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Hal tersebut berarti bahwa perbedaan yang terjadi pada usia, pekerjaan, dan jenis diet pada pasien tidak memberikan dampak signifikan terhadap perbedaan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Sementara itu jenis kelamin dan pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Hal tersebut berarti bahwa perbedaan jenis kelamin dan pendidikan memberikan dampak signifikan terhadap perbedaan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Tidak terdapat hubungan signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati. Dan tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis diet dengan kepuasan pelayanan dan penyajian makanan di Rumah Sakit Melati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R. R. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. In Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 5, 33–42.
- Esfandiari, R., & Wahini, M. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Makanan (Kasus di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). *E-Journal Boga*, 5(2), 18–24.
- Jacobalis, S. (2000). Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbitan IDI.
- Kelarijani, S. E. J., Jamshidi, R., Heidarian, A. R., & Khorshidi, M. (2014). Evaluation of Factors Influencing Patient Satisfaction in Social Security Hospitals in Mazandaran Province, North of Iran. *Caspian Journal of Internal Medicine*, 5(4), 232–234.
- Mangunsong, E. R., & Junadi, P. (2018). Patient Satisfaction Contributing Factors on Hospital Food Service: A Systematic Review. *International Journal of Management and Applied Science*, 4(1), 1–10. <http://>
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. In Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Nuraini, N., Sufiati, B., & Nugraheni, K. (2017). Suhu Makanan dan Sisa Makanan Pasien Dewasa Diet Lunak di Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*, 6(1), 41–49.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 7. <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Ramesh, & Manimegalai. (2018). Uniqueness of Hospital Food Service. *International Journal of Development Research*, 08(07), 21857–21860.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.