



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun

Efendi^{1*}, Marisi Butarbutar², Loist Abdi Putra³, Musa Fernando Silaen⁴, Arrum Yolandra⁵

¹Program Studi Magister Ilmu Manajemen,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung,
Indonesia

³Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Sultan Agung, Indonesia

⁵Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Sultan Agung, Indonesia

Penulis Korespondensi. Efendi
e-mail: efendi@stiesultanagung.ac.id

e-mail: efendi@stiesultanagung.ac.id¹
marisibutarbutar@stiesultanagung.ac.id²
loistabdi@stiesultanagung.ac.id³
musasilaen@stiesultanagung.ac.id⁴
armuyolandra@gmail.com⁵

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima: 28 April 2022

Revisi: 29 April 2022

Diterima: 30 April 2022

Tersedia Online: 30 April 2022

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan, Fasilitas
Kesehatan, Kepuasan Pasien

A B S T R A K

Objektif. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun baik secara simultan maupun parsial.

Metode Riset. Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, metode wawancara dan metode dokumentasi.

Hasil. Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan sudah baik, dan kepuasan pasien juga dikategorikan baik. Hasil analisis regresi adalah $\hat{Y} = 7,407 + 0,378 X_1 + 0,364 X_2$ artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,794$, artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien. Diperoleh nilai koefisien determinasi $R = 0,631$ artinya tinggi rendahnya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan sebesar 63,1%. Hipotesis penelitian H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Pada Kabupaten Simalungun baik secara simultan maupun parsial.

Kesimpulan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun sebaiknya menambah jumlah ruang rawat inap agar pasien yang sakit dapat segera dirawat dan mendapatkan perawatan insentif dari tenaga medis. Untuk meningkatkan fasilitas kesehatan di RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun sebaiknya menambah jumlah dokter spesialis agar pasien yang membutuhkan pengobatan dapat segera di tangani. Dan agar pasien merasa nyaman sebaiknya rumah sakit dapat mengatasi aroma limbah. Untuk menciptakan kepuasan pasien, sebaiknya RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun perlu menambah persediaan obat-obatan yang dibutuhkan pasien BPJS.

A B S T R A C K

Artikel History:

Recived: 28 April 2022
Revision: 29 April 2022
Accepted: 30 April 2022
Availible: 30 April 2022

Keywords:

*Service Quality, Health
Facilities, Patient
Satisfaction*

Objective. The purposes of this research are: To describe the quality of service, health facilities and satisfaction of BPJS patients at Mina Padi General Hospital, Simalungun Regency. To determine the effect of service quality and health facilities on BPJS patient satisfaction at Mina Padi General Hospital, Simalungun Regency, either simultaneously or partially.

Research Methods. The research design used in this research is library research and field research. Data collection techniques used in this research are questionnaire method, interview method and documentation method.

Results. The results of the study can be concluded as follows: Service quality, health facilities are good, and patient satisfaction is also categorized as good. The results of the regression analysis are $= 7.407 + 0.378 X1 + 0.364 X2$, meaning that the quality of services and health facilities has a positive and significant effect on patient satisfaction. 3) The results of the correlation analysis obtained a value of $r = 0.794$, meaning that there is a strong and positive relationship between the quality of services and health facilities and patient satisfaction. The value of the coefficient of determination $R = 0.631$ means that the level of patient satisfaction can be explained by the quality of services and health facilities of 63.1%. The research hypothesis H_0 is rejected, meaning that the quality of services and health facilities has a positive and significant effect on BPJS patient satisfaction at Mina Hospital in Simalungun Regency, either simultaneously or partially.

Conclusion. To create a good quality of service, Mina Padi General Hospital in Simalungun Regency should increase the number of inpatient rooms so that sick patients can be treated immediately and receive incentive treatment from medical personnel. To improve health facilities at Mina Padi General Hospital, Simalungun Regency, it is better to increase the number of specialist doctors so that patients who need treatment can be handled immediately. And so that patients feel comfortable, the hospital should be able to overcome the smell of waste. To create patient satisfaction, it is recommended that Mina Padi Hospital, Simalungun Regency, need to increase the supply of medicines needed by BPJS patients.

1. PENDAHULUAN

RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun merupakan rumah sakit swasta yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum. RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun merupakan rumah sakit kelas D, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.03/I/0101/2015. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Fenomena kepuasan pasien pada RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun pada dimensi kualitas produk/jasa terlihat belum sesuai dengan harapan pasien karena rumah sakit hanya menyediakan obat generik yang sesuai dengan aturan BPJS Kesehatan, sehingga ketika pasien memerlukan obat yang tidak tersedia maka pasien harus membeli sendiri di apotik, sedangkan dari dimensi kenyamanan prosedur kurang optimal karena jika pasien BPJS yang ingin berobat harus melakukan pengobatan terlebih dahulu di puskesmas apabila pasien diharuskan pemeriksaan lebih lanjut pasien akan meminta rujukan ke rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sudirman, Rosmayati, et al., 2020). Fenomena kualitas pelayanan pada RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun pada dimensi daya tanggap (responsiveness) belum optimal karena sulitnya mencari ruangan perawatan rumah sakit untuk pasien BPJS dan lambatnya penanganan terhadap pasien BPJS, sedangkan dimensi bukti fisik (tangible) yang ada di rumah sakit masih kurang optimal karena ruang rawat inap masih berbentuk semi permanen dan kurang memadai dari segi luas membuat pasien BPJS kurang nyaman.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah. Fenomena yang terjadi di RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun pada dimensi pelayanan medik masih perlu penambahan dokter spesialis guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pasien BPJS dan dilihat dari jumlah pasien BPJS yang datang memerlukan dokter spesialis yang lebih. Sedangkan pada dimensi penunjang non klinik kurang perhatian dari pihak RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun untuk menanggulangi aroma limbah yang masih tercium menyebabkan pasien BPJS/pengunjung merasa tidak nyaman. Adapun tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien BPJS pada RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSU Mina Padi Kabupaten Simalungun baik secara simultan maupun parsial.

2. STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2011) dan (Nizar et al., 2019), kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi, sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan pelanggan. Menurut Jasfar (2005) dan (Sudirman, Sherly, et al., 2020), kualitas jasa adalah tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan. Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), kualitas pelayanan yaitu sebagai kesenjangan antara ekspektasi atau keinginan pengguna jasa dengan apa yang dirasakan oleh mereka. Menurut Tjiptono dan Gregorius (2011), mengidentifikasi 5 (lima) dimensi dasar dari kualitas pelayanan yaitu: Keandalan (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Daya tanggap (responsiveness), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Jaminan (assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan. Empati (emphaty), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan dan perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan bagi kesehatan dengan karakteristik sendiri yang dipengaruhi oleh pengembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.02.03/I/0101/2015 Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Mina Padi Kabupaten Simalungun, dengan klasifikasi rumah sakit kelas D. Adapun jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum mina padi meliputi: Pelayanan medik yang terdiri dari: pelayanan gawat darurat, pelayanan medik umum, spesialis dasar. Pelayanan farmasian meliputi: pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan pelayanan farmasi klinik. Pelayanan penunjang nonklinik meliputi: ambulans, sistem informasi dan komunikasi, pengelolaan limbah, pengelolaan air bersih. Pelayanan rawat inap yang dilengkapi dengan fasilitas.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Kevin (2009) dan (Sudirman, Halim, et al., 2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut (Sinaga et al., 2020), mengemukakan kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antar harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Lovelock dan Lurance (2007) dan (Sudirman, Efendi, et al., 2020), kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Menurut Lupiyadi dan Hamdani (2006), ada 4 (empat) faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas produk/jasa, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk jasa yang mereka gunakan berkualitas. Struktur harga, kualitas yang sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Kenyamanan prosedur, pelanggan akan merasa semakin puas jika dalam mendapatkan prosedur pelayanan relatif mudah, nyaman dan efisien. Dukungan konsumen, pelanggan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk/jasa yang cenderung mempunyai yang lebih tinggi.

3. METODE Riset

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, metode wawancara dan metode dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana X adalah kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan Y adalah kepuasan pasien. Maka dilakukan perhitungan menggunakan program aplikasi SPSS versi 21 dengan hasil hitung regresi sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	7,407	4,085	
Kualitas Pelayanan	,378	.095	.508
Fasilitas Kesehatan	,364	.133	.350

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pasien

Sumber: data primer hasil pengolahan data SPSS Versi 21

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, diperoleh model persamaan $\hat{Y} = 7,407 + 0,378 X_1 + 0,64 X_2$, artinya terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun.

Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Perhitungan korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan fungsional yang menjelaskan hubungan antar perubahan, dinyatakan dengan yang dinamakan koefisien korelasi yang sering disimbolkan dengan r .

Tabel 2. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.614	3.542

a. *Predictors*: (Constant), (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan)

b. *Dependent Variable*: (kepuasan Pasien)

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 21.

Dari hasil koefisien korelasi pada tabel di atas, diperoleh nilai $r = 0,794$ artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Diperoleh nilai koefisien determinasi (KD) 0,631 artinya tinggi rendahnya kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. sebesar 63,1 % dapat dijelaskan oleh antara kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, sedangkan sisanya 36,9% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan secara simultan yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 21.

Tabel 3. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	964,396	2	482,198	38,445	.000 ^b

Residual	564,41 7	45	12,543		
Total	1528,8 13	47			

a. *Predictors*: (Constant), Kualitas Pelayanan , Fasilitas Kesehatan

b. *Dependent Variable*: Kepuasan Pasien

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi 21.

Berdasarkan tabel 4 di atas, diperoleh F_{hitung} sebesar $38,445 > F_{tabel}$ ($0,05, 2$ vs 45 sebesar $3,20$ atau dengan taraf signifikan $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial yaitu dilakukan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil Uji t

	Model	t	Sig.
	(Constant)	1,813	,076
1	Kualitas Pelayanan	3,977	,000
	Fasilitas Kesehatan	2,737	,009

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Konsumen

Sumber: data primer hasil pengolahan kuesioner menggunakan SPSS Versi21

Berdasarkan tabel 5.15 di atas dapat dilihat t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar $3,977 > t_{tabel}$ dengan $df = n-k-1$ ($48 - 2 - 1$) artinya $2,014$ atau taraf signifikansi $0,000 \leq \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Sedangkan t_{hitung} pada variabel fasilitas kesehatan (X_2) sebesar $2,737$ dan t_{tabel} dengan $df = n-k-1$ ($48 - 2 - 1$) sebesar $2,014$ atau dengan taraf signifikansi $0,009 \leq \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. signifikan terhadap kepuasan konsum

Pembahasan

Dari dimensi daya tanggap (responsiveness) tentang indikator ketanggapan petugas medis dalam mengatasi keluhan mendapatkan nilai rata-rata $3,05$ dengan kriteria cukup baik, untuk mengatasinya hal ini pegawai RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun lebih tanggap jika pasien membutuhkan bantuan. Pada dimensi bukti fisik (tangible) tentang indikator gedung rumah sakit mendapatkan nilai rata-rata $3,04$ dengan kriteria cukup baik, untuk mengatasinya sebaiknya perlu penambahan khususnya untuk ruang rawat inap. Dari rekapitulasi jawaban responden mengenai fasilitas kesehatan pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun dapat dikatakan baik dengan nilai rata-rata $3,49$ dengan kriteria baik, namun masih ada beberapa aspek berada di bawah rata-rata. Pada dimensi pelayanan medik tentang indikator dokter spesialis umum yang tersedia mendapatkan nilai rata-rata $3,15$ dengan kriteria cukup baik, untuk mengatasinya pihak rumah sakit menambahkan jumlah dokter spesialis umum. Pada dimensi pengelolaan limbah mendapat nilai rata-rata $3,16$ dengan kriteria cukup baik, untuk mengatasinya sebaiknya di rumah sakit menyediakan alat pengelolaan limbah agar aroma limbah tidak tercium oleh pasien/pengunjung. Pada dimensi dukungan pelanggan tentang indikator rasa bangga yang didapatkan pasien dalam melakukan perobatan mendapatkan nilai rata-rata $3,42$ dengan kriteria baik, untuk mengatasinya petugas medis meningkatkan pelayanan yang diberikan agar pasien merasa puas dan pasien akan merasa bangga setelah mendapatkan perobatan.

5 KESIMPULAN

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh terdapat pengaruh positif antara kualitas, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Kemudian dilihat dari koefisien determinasi menunjukkan baik tidaknya kepuasan pasien (Y) pada pasien BPJS RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk dan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis secara simultan dengan uji F, H₀ ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun. Secara parsial dalam uji t, H₀ ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS pada RSUD Mina Padi Kabupaten Simalungun.

DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar, Farida. 2005, Manajemen Jasa. Cetakan Pertama, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. H dan Laurance K. Wright, L, 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Nizar, N., Sillalahi, M., Sofiyan, & Sinaga, O. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC Box Ramayana Pematangsiantar. *Sultanist: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 43–52.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Nizar, N., Sillalahi, M., Sofiyan, & Sinaga, O. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Fast Food Indonesia, Tbk KFC Box Ramayana Pematangsiantar. *Sultanist: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 43–52.
- Sinaga, O. S., Putri, D. E., Banjarnahor, A. R., Halim, F., Sudirman, A., Ilmu, T., Sultan, E., & Utara, S. (2020). Mampukah Citra Merek, Fasilitas dan Kepercayaan Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Taman Hewan Kota Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 151–157.
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 323–335. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078>
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 66–76.
- Sudirman, A., Rosmayati, S., Anne, H., Arifudin, O., Rijal, K., Alaydrus, S., Rusmana, F., Syamsuriansyah, Hanika, I. M., & Nugroho, L. (2020). *Prilaku konsumen dan perkembangannya di era digital*. Widina Bhakti Persada.
- Sudirman, A., Sherly, Butarbutar, M., Nababan, S. T., & Puspitasari, D. (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Procuration: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 63–73.