

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara

Niestri Anita Rumbewas¹, Sweetly Mumu², Farly Teneh³

^{1,2,3}Faculty of Economics and Business Sekolah Tinggi Ilmu

Ekonomi Eben Haezar

Email: anitaniestri@gmail.com sweetly@stiebenzar.ac.id

farlyteneh@gmail.com

Article History

Received: 27-9-2024

Revised:

Published:

Keywords:

Service Quality

Patient

Satisfaction

Abstrak: *At Sentra Medika Hospital in North Minahasa, this research looks at how satisfied patients are with the care they received. This quantitative study investigated the relationship between service quality and patient satisfaction using basic linear regression. Validity and reliability testing confirmed the study tools' suitability. Cronbach's Alpha exceeded 0.6, indicating acceptable reliability. Analysis revealed a significant positive correlation between service quality and patient satisfaction ($r = 0.362$, $R^2 = 0.131$). This suggests that service quality accounts for 13.1% of the variation in patient satisfaction. An F-test ($F = 14.774$, $p < 0.001$) further confirmed the significant influence of service quality on patient satisfaction. The findings imply that hospitals can enhance performance and patient satisfaction by prioritizing service quality initiatives.*

Pendahuluan

Konsumen yang lebih terinformasi memilih dan memilih penyedia layanan kesehatan mana yang akan bekerja sama dengan mereka di masa kini, berkat kemajuan teknologi dan informasi. Karena peran sentral mereka dalam perawatan pasien, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Hal ini penting karena masyarakat saat ini memiliki harapan yang lebih tinggi atas pelayanan kesehatan, seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran mereka akan hak-hak sebagai konsumen. Inilah sebabnya, untuk memberikan perawatan medis terbaik, rumah sakit membutuhkan kepemimpinan dan staf yang kompeten.

Dalam skala global dan nasional, rumah sakit sangat besar. Saat ini, rumah sakit berfungsi baik sebagai institusi sosial maupun sebagai entitas yang diatur oleh prinsip-prinsip bisnis. Baik rumah sakit swasta maupun pemerintah bersaing untuk menarik pasien, sehingga mereka harus mampu mendengarkan dan merespons keinginan, harapan, serta kebutuhan pasien (Bawole & Mewengkang, 2023). Kualitas pelayanan yang buruk, seperti keterlambatan penanganan atau ketidakramahan petugas, dapat berdampak buruk pada kepuasan pasien, bahkan dapat menimbulkan masalah kesehatan dan sosial.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa utara sering dikritik oleh masyarakat karena ketidakpuasan atas keterlambatan perawat dan ketidakramahan petugas medis. Meskipun merupakan sarana umum untuk meningkatkan kesehatan, pelayanan yang buruk seperti ini tidak pantas terjadi. Hal ini bertentangan dengan UU No. 36 tahun 2009, dan fakta bahwa banyak pasien yang mengeluh menunjukkan bahwa kualitas layanan masih kurang. Selain itu, mengatasi masalah ini tidak akan menghasilkan perubahan yang diinginkan untuk melayani pasien atau masyarakat dengan lebih baik.



Peran strategis Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien, yang sering kali merupakan populasi rentan yang membutuhkan perawatan medis yang cepat dan tepat, mendorong dilakukannya penelitian dengan topik kualitas layanan di rumah sakit ini. Dengan populasi pasien yang terus bertambah dan kebutuhan medis yang semakin rumit, Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara harus mempertahankan standar pelayanan yang tinggi. Ketidakpuasan atas keterlambatan perawat dan ketikramahan petugas medis dapat berpotensi menimbulkan masalah kesehatan dan sosial, seperti penundaan dalam penanganan medis dan layanan darurat, yang dapat memengaruhi kesehatan serta kesejahteraan pasien.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas layanan atas kepuasan pasien. (Sudana&Yesy 2021) Istilah "kualitas layanan" mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh bisnis dan organisasi lain untuk memastikan kebahagiaan klien dan pekerjanya. Keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti nyata adalah lima pilar kualitas layanan. Mengingat kondisi di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara sekarang ini masalah yang sering terjadi yaitu keterlambatan menangani pasien dan ketidakramahan petugas para medis. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menyinggung pentingnya kualitas layanan di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara, studi ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif. Dengan melakukan pengukuran mendalam atas berbagai dimensi kualitas layanan, penelitian ini berusaha untuk mengidentifikasi celah-celah yang belum terungkap dalam penelitian sebelumnya dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi peningkatan kepuasan pasien. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan atas kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa utara?. Kualitas pelayanan menurut Kotler (2019) adalah evaluasi pelanggan atas layanan yang diharapkan. Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mereka mungkin akan kembali dan menjadi pelanggan setia. Menurut Fandy Tjiptono (2016), Daya tanggap, keandalan, jaminan, bukti fisik, dan empati adalah lima dimensi utama yang membentuk kualitas layanan.

Metodologi Penelitian

Metodologi kuantitatif digunakan pada studi ini. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian sangat bergantung pada rincian numerikal ketika mengumpulkan informasi dari lapangan. Penelitian yang menganut paham positivisme dan berpusat pada populasi tertentu atau sampel yang dipilih secara acak dikenal sebagai pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2018, p.14).

Seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2017: 142), kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan informasi dengan meminta orang untuk mengisi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis. Kuesioner digunakan pada penelitian untuk pengumpulan data.

Populasi dan Sampel

Rumah Sakit Sentra Medika di Minahasa Utara: 33.324 Pasien yang puas. Pengambilan sampel berdasarkan Rumus Slovin. Seratus partisipan dipilih dengan rumus Slovin.

Keterangan:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- E : batas toleransi kesalahan (0,05)

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Para peneliti yang mengumpulkan data dari responden menjalankan kuesioner melalui uji validitas untuk memastikan bahwa data tersebut dapat diandalkan. Saat melakukan penelitian, penting untuk memiliki akses ke data yang valid. Validitas instrumen penelitian dapat dibuktikan melalui uji signifikansi dengan kriteria nilai p-value kurang dari 0,05.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	P1	0.563	0.194	Valid
2	P2	0.621	0.194	Valid
3	P3	0.614	0.194	Valid
4	P4	0.716	0.194	Valid
5	P5	0.144	0.194	Valid

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan signifikan antara semua pernyataan (P1-P4) dengan konstruk yang diukur. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh untuk masing-masing pernyataan (0,563; 0,621; 0,614; dan 0,716) melebihi nilai kritis tabel (0,194), mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan bermakna secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa semua pernyataan dinyatakan "Valid," sehingga dapat diandalkan dalam instrumen pengukuran yang digunakan untuk penelitian. Dengan demikian, analisis validitas ini memberikan keyakinan bahwa pernyataan- pernyataan tersebut mampu mencerminkan variabel yang relevan secara akurat.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Ket
1	P1	0.493	0.194	Valid
2	P2	0.510	0.194	Valid
3	P3	0.628	0.194	Valid
4	P4	0.491	0.194	Valid

Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Hasil uji validitas konstruk menunjukkan bahwa hampir semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas. Nilai koefisien korelasi antara item pertanyaan dengan konstruk laten menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan, kecuali pada item P4. Jadi, kita dapat yakin bahwa pernyataan-pernyataan tersebut secara tepat mencerminkan variabel-variabel esensial karena hasil ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut dapat diandalkan dalam alat pengukur penelitian .

Hasil Uji Reabilitas

Menurut Ghozali dalam (Amelisa et al. 2016), Untuk mengevaluasi kuesioner atau angket sebagai indikator variabel, maka dilakukan uji reliabilitas. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha-nya melampaui ambang batas 0.60.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Crobach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.698	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.661	Reliabel

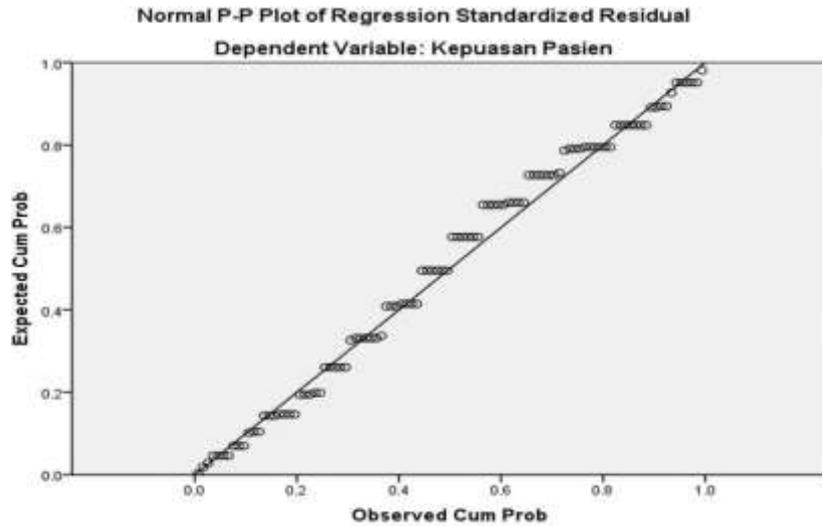
Sumber : Data olahan PASW Statistic 18

Nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,698 untuk variabel "Kualitas Layanan" mengindikasikan bahwa item-item dalam instrumen tersebut saling terkait dengan kuat, sehingga dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang sama. Hasil serupa juga diperoleh untuk variabel "Kepuasan Pasien" ($\alpha = 0,661$), meskipun tingkat keterkaitan antar itemnya sedikit lebih rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua alat penilaian dapat diandalkan untuk memberikan informasi yang akurat tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien dalam penelitian ini, meskipun keduanya berada di atas ambang batas yang biasanya diterima (biasanya 0,6).

Hasil Uji Normalitas

Sekaran & Bougie (2016): Untuk memastikan asumsi statistik sudah benar, pengujian normalitas adalah bagian penting dari analisis data. Untuk memahami dengan benar hasil dari banyak analisis statistik, data yang terdistribusi secara teratur diperlukan. Kemampuan kita untuk memeriksa plot data secara cermat bergantung pada kemampuan kita untuk menguji normalitas.

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas



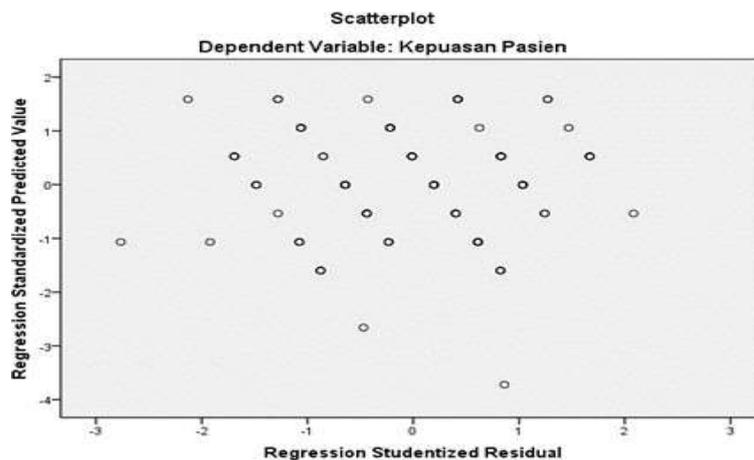
Sumber : Hasil olahan data SPSS 2018

Pengamatan atas Gambar 2 mengindikasikan adanya hubungan linier yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Titik-titik data yang tersebar secara merata di sekitar garis regresi, tanpa adanya deviasi yang signifikan, memberikan bukti empiris yang mendukung asumsi normalitas residual. Hasil uji statistik yang diperoleh semakin memperkuat kesimpulan.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018) mengusulkan metode regresi nilai absolut residual untuk mengidentifikasi masalah heteroskedastisitas.

**Gambar 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Hasil olahan data SPSS 2018

Melalui plot pencar, dapat diamati distribusi residual atas nilai prediksi yang telah distandarisasi. Grafik ini menjadi alat yang berguna untuk mengevaluasi kesesuaian model regresi dengan data yang ada dengan variabel dependen (Kepuasan Pasien) memperlihatkan penyebaran titik-titik data yang acak tanpa pola tertentu, menunjukkan

bahwa homoskedastisitas terpenuhi. Validitas dan keandalan model regresi dikonfirmasi oleh fakta bahwa varians residual tetap konstan pada rentang nilai yang diproyeksikan. Hasil analisis regresi dapat dipercaya karena tidak ada tren atau pola yang dapat dilihat pada diagram pencar, yang selanjutnya membuktikan bahwa residual benar-benar acak.

Hasil Uji Multikolinearitas

Menurut (Widarjono, 2010) Ketika melakukan regresi berganda, uji multikolinearitas mencari hubungan linier antara variabel independen. Menemukan keterkaitan dan korelasi di antara semua variabel adalah tujuan dari uji multikolinearitas.

Tabel 6
Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,363	1,412		6,546	,000					
Kualitas Pelayanan	-,245	,064	-,362	-3,039	,000	-,362	-,362	-,362	1,000	1,000

Sumber : Hasil olahan data SPSS 2018

Analisis statistik yang dilakukan berhasil mengidentifikasi pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan atas kepuasan pasien. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat, sehingga hasil analisis dapat diandalkan. Tolerance yang tinggi dan VIF yang rendah menunjukkan bahwa "Kualitas Pelayanan" tidak berinteraksi secara kuat dengan variabel independen lainnya, yang mengindikasikan tidak adanya masalah multikolinieritas.

Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menentukan apakah residual pada satu pengamatan dan data tambahan dalam model regresi menyimpang dari asumsi tradisional autokorelasi. Untuk memastikan keandalan model regresi, uji Durbin Watson merupakan alat yang sering digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi pada residual:

Tabel 7
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1 dimension 0	.362	.131	-.122	1,19747	.131	14,774	1	98	.000	1.823

Sumber : Hasil olahan data SPSS 2018

Analisis regresi mengkonfirmasi hipotesis bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil uji statistik yang kuat, ditandai dengan nilai signifikansi F-change yang sangat rendah ($p < 0.001$) dan nilai Durbin-Watson yang berada dalam rentang yang dapat diterima (1.823) menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun cukup baik dan bebas dari masalah autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hubungan sebab-akibat antara dua variabel dapat diidentifikasi melalui pendekatan regresi linier sederhana. Pendekatan ini bersifat linier, sehingga perubahan pada X menyebabkan perubahan tetap pada Y. Pendekatan ini juga memungkinkan untuk melacak perubahan variabel dependen relatif atas perubahan variabel independen. Interpolasi menggunakan garis regresi untuk memprediksi data yang hilang.

Tabel 8
Uji Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin - Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1 dimension 0	.362	.131	-.122	1,19747	.131	14,774	1	98	.000	1.823

Sumber : hasil olahan data SPSS 2018

Hasil analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien, meskipun hubungan ini tergolong moderat ($r = 0,362$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Namun, perlu diingat bahwa faktor lain di luar kualitas layanan juga memberikan kontribusi signifikan atas kepuasan pasien, seperti terlihat dari nilai R-kuadrat yang relatif rendah (13,1%).

Uji Hipotesis

Proses pemilihan hipotesis yang tepat melibatkan berbagai teknik statistik, termasuk uji parsial. Uji ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling kuat atas variabel dependen. Dengan menggunakan uji t, dapat membandingkan nilai statistik yang diperoleh dari sampel dengan nilai yang diharapkan jika hipotesis nol benar.:

- $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan jika t_{hitung} atau tingkat signifikan $\geq (0,5)$, maka H_0 diterima sehingga H_a ditolak. Berarti tidak ada pengaruh variabel X atas Y.
 - $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan jika t_{hitung} atau tingkat signifikan $\leq (0,5)$, maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima. Berarti ada pengaruh variabel X atas Y.
- Hasil pengujian hipotesis secara parsial disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 9

Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,363	1,412		8,756	,000					
Kualitas Pelayanan	,246	,064	-,362	3,844	,000	,362	,362	,362	1,000	1,000

Sumber : hasil olahan data SPSS 18

Setiap peningkatan satu unit pada variabel kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,246 unit. Nilai t-hitung 3,844 dan p-value 0,000 menunjukkan pengaruh ini sangat signifikan, sehingga hipotesis nol ditolak (H_0). Ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak nyata pada kepuasan pasien, menjadikannya strategi penting untuk meningkatkan kepuasan tersebut.

Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji secara bersama-sama seberapa besar pengaruh model X terhadap perubahan variabel Y. Analisis ini membandingkan nilai F hitung yang diperoleh dari data penelitian dengan nilai F tabel yang telah ditentukan sebelumnya:

- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan jika F_{hitung} atau tingkat signifikan $\geq (0,05)$, maka H_0 diterima sehingga H_a ditolak.
- $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan jika F_{hitung} atau tingkat signifikan $\leq (0,05)$, maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima

Tabel 10 ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21.185	1	21.185	14.774	.000 ^a
Residual	140.525	98	1.434		
Total	161.710	99			

- Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
- Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : hasil olahan data SPSS 18

Studi ini memberikan bukti empiris yang kuat mengenai pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Temuan statistik yang diperoleh, dengan nilai F sebesar 14,774 ($p < 0,05$), mengindikasikan bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu diarahkan pada perbaikan kualitas pelayanan yang komprehensif.

Interpretasi Hasil

Analisis di atas mengungkap beberapa temuan penting, yakni:

$$Y = 12,363 + 0,246 = e$$

Kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan positif yang moderat (R) sebesar 0,362. Kualitas layanan meningkatkan kebahagiaan pasien, tetapi tidak secara signifikan. Walaupun kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 13,1% atas kepuasan pasien, faktor eksternal lainnya memiliki pengaruh yang jauh lebih dominan dalam membentuk persepsi pasien.

- Uji Koefisien Korelasi (R) mengungkap adanya hubungan positif, meski lemah, antara kualitas layanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien ($r = 0,362$). Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, namun hanya menjelaskan sekitar 13,1% dari total variasi kepuasan pasien. Berarti, faktor lain di luar kualitas layanan juga berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pasien.
- Hasil uji-t mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Analisis regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel independen (kualitas layanan) diprediksi akan meningkatkan variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 0,246 unit. Hasil uji signifikansi yang sangat rendah ($p < 0,05$) mengindikasikan bahwa hubungan ini sangat kuat secara statistik dan tidak terjadi secara kebetulan. Hal ini sangat bertentangan dengan gagasan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sangat mendukung hipotesis alternatif (H_a) bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien, menolak hipotesis nol (H_0).

3. Hasil uji F menunjukkan hasil yang signifikan. Nilai F hitung yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan nilai F tabel, yakni 14,774 berbanding dengan nilai tabel pada derajat kebebasan yang sesuai. Temuan ini mengindikasikan bahwa model regresi yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan pasien sangat layak dan mampu memberikan prediksi yang akurat.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien di Rumah Sakit Sentra Medika, Minahasa Utara dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan secara konsisten. Uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kebahagiaan pasien. Menurut Sudana & Yesy (2021), kualitas pelayanan atas kepuasan pasien adalah setiap tindakan yang dilakukan untuk memuaskan konsumen dan karyawan.

KESIMPULAN

Nilai R^2 sebesar 0,362 menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 13,1% dari variasi kepuasan pasien, meskipun dengan dampak yang kecil. Namun, kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Rumah Sakit Sentra Medika Minahasa Utara harus meningkatkan efisiensi layanan, komunikasi, fasilitas, dan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Arifah, U. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan pasien rawat jalan di balai besar kesehatan paru masyarakat (BBKPM) Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Aras, E. K., & Azwar, M. (2017). Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal.Fkm-Upri.Ac.Id*, 3(2), 135–144. <http://jurnal.fkm-upri.ac.id/index.php/jhce/article/view/5>
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Atas Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Amelisa, L., Yonaldi, S., & Mayasari, H. (2018). Analisis pengaruh kualitas produk dan harga atas keputusan pembelian gula tebu. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(3), 54-66.
- Adawiyah, S. R., Hakim, A., & Hadisaputra, S. (2020). Pengembangan Modul Praktikum Kimia Bahan Alam Berbasis Generik Sains: Isolasi Fenobarbiton dari Kulit Batang Pohon Api-api (*Avicennia marina*). *Chemistry Education Practice*, 3(2), 84-90.
- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.
- Elyana, I., Martiwi, R., Nelfianti, F., Karlina, E., & Suardhita, N. (2023). The Influence of Price Perceptions, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(6), 1064–1070. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems2019>
- Devi, L. K., Anisa, N. A., & Farida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pasien Atas Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(4), 306-323.
- Harisman, D., R., A. L., Darti, D., Rimalia, W., Yusriadi, Y., Achmad, N., & Marbun, P. (2014). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction. *Actual Problems*

- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Bawole, V. A., & Mewengkang, R. C. (2023). Analisis perlakuan akuntansi atas barang gadai emas yang tidak ditebus atau terlambat ditebus pada PT . Pegadaian cabang Manado Utara. 2(2), 39–48.
- Mailangkay, V., Mewengkang, R., & Rumenser, P. (2024). Evaluasi Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Pemerintah Pada Kantor Kecamatan Wanea Kota Manado. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 1(1), 60–71.
- Mananoma, S., Dyrgo, H., & Teneh, F. (2023). Wanea Kota Manado. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 2(2).
- Mewengkang, R., Maase, A., & Watuseke, N. (2024). PENERAPAN CROSS AUDIT (REMOTE AUDIT) DIMASA PANDEMI COVID-19 SEBUAH STUDI RETAIL PT . GRAMEDIA ASRI MEDIA CAB . MANADO. *MANACSE : Management & Accounting Research*, 1(1), 40–47.
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Atas Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Atas Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan atas kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.