



Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi

Nabilla Mulya Kurniawan^{1*}, Teguh Nurhadi Suharsono², Halim³

¹⁻³Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP
Bandung, Indonesia

Email: nabillamulyakn@gmail.com¹, teguh.nurhadi@usbypkp.ac.id²

*Penulis Korespondensi: nabillamulyakn@gmail.com

Abstract. *This research is motivated by the persistent issues found in hospital administrative services, such as a lack of clarity in information, inconsistencies in service delivery, and suboptimal responsiveness of administrative staff. These conditions have led to insufficiently established patient trust and suboptimal patient satisfaction, particularly in outpatient services at RSU Avisena Cimahi. Therefore, this research aims to examine the quality of hospital administrative services, patient trust, and outpatient satisfaction, as well as to analyze the effect of administrative service quality and patient trust on patient satisfaction, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a causal associative method. The research aims to explain the causal relationship between hospital administrative service quality and patient trust on patient satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 100 outpatient respondents at Avisena General Hospital Cimahi. The data were analyzed using descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test, partial t-test, and simultaneous F-test. The results show that hospital administrative service quality and patient trust have a significant effect on patient satisfaction both partially and simultaneously. The administrative service quality variable has a t-value of 4.283 with a significance value of 0.000 (<0.05), while the patient trust variable has a t-value of 4.243 with a significance value of 0.000 (<0.05). The simultaneous test shows an F-value of 126.596 with a significance value of 0.000 (<0.05).*

Keywords: *Administrative Service Quality; Healthcare Administration; Hospital Services; Patient Satisfaction; Patient Trust.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya permasalahan dalam pelayanan administrasi rumah sakit, seperti kurangnya kejelasan informasi, ketidakkonsistenan pelayanan, serta respons petugas yang belum optimal. Kondisi tersebut berdampak pada belum terbentuknya kepercayaan pasien secara kuat dan kepuasan pasien yang belum maksimal, terutama pada layanan rawat jalan di RSU Avisena Cimahi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien rawat jalan serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien rawat jalan di RSU Avisena Cimahi. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t (parsial), dan uji F (simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi memiliki nilai t hitung sebesar 4.283 dengan signifikansi 0.000 (<0.05), sedangkan variabel kepercayaan pasien memiliki nilai t hitung sebesar 4.243 dengan signifikansi 0.000 (<0.05). Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 126.596 dengan signifikansi 0.000 (<0.05). Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0.421 + 0.287X_1 + 0.314X_2$.

Kata Kunci: Administrasi Pelayanan Kesehatan; Kepercayaan Pasien; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan Administrasi; Pelayanan Rumah Sakit.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan universal yang harus dipenuhi oleh setiap negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Sistem kesehatan global terus mengalami perubahan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada pasien. Kesadaran masyarakat akan hak-hak kesehatan juga mengalami peningkatan, mendorong rumah sakit untuk memperkuat mutu layanan, baik pada aspek klinis maupun non-klinis. Perubahan tersebut menciptakan dinamika baru dalam manajemen pelayanan rumah sakit, terutama pada era digital dan transformasi kesehatan yang menempatkan pengalaman pasien sebagai prioritas utama bagi institusi pelayanan kesehatan.

Pelayanan administrasi menjadi salah satu komponen penting dalam keseluruhan proses layanan kesehatan. Proses pendaftaran pasien, verifikasi data, pengelolaan rekam medis, dan pelayanan klaim asuransi merupakan rangkaian aktivitas administratif yang menentukan kelancaran dan efektivitas pelayanan medis. Efektivitas pelayanan administrasi sangat memengaruhi persepsi awal pasien terhadap kualitas rumah sakit. Pasien akan merasa puas ketika proses pelayanan administratif berjalan cepat, jelas, dan efisien. Pelayanan administrasi yang lambat, tidak akurat, atau tidak ramah dapat menimbulkan kesan negatif dan menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Rahmawati & Pratama, 2021). Kualitas pelayanan administrasi memiliki keterkaitan erat dengan pengalaman pasien (*patient experience*). Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman mengidentifikasi lima dimensi penting dalam pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman et al., 1988).

Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit menjadi aspek penting yang memengaruhi keberlangsungan layanan kesehatan. Pasien akan merasa lebih aman dan nyaman ketika mereka memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap proses pelayanan, termasuk pelayanan administrasi. Kepercayaan merupakan cerminan keyakinan pasien bahwa layanan yang diterima aman, transparan, jujur, dan dilakukan dengan integritas yang tinggi. Di rumah sakit, kredibilitas petugas administrasi, kemampuan mereka melindungi kerahasiaan data pribadi, dan transparansi informasi merupakan faktor penting penentu kepercayaan pasien. Ketika kepercayaan pasien terganggu, maka tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit tersebut cenderung menurun (Mayer et al., 1995).

Kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan rumah sakit dan merupakan salah satu parameter mutu pelayanan yang digunakan secara internasional. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pasien terhadap pelayanan dan

pengalaman nyata yang mereka terima. Pasien rawat jalan biasanya memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan pelayanan, kemudahan proses administrasi, ketepatan informasi, serta kenyamanan fasilitas. Penelitian Lin (2023) menunjukkan bahwa kualitas administrasi menjadi prediktor signifikan kepuasan pasien rawat jalan di beberapa rumah sakit di Asia Tenggara. Temuan serupa dilaporkan dalam studi Dewi (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas administrasi yang terkelola dengan baik seperti ruang tunggu nyaman, sistem antrian yang efisien, dan sikap petugas yang ramah mampu meningkatkan skor kepuasan pasien secara signifikan.

Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berkembang pesat di wilayah Cimahi dan Bandung Raya. Data operasional menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan mengalami tren peningkatan cukup signifikan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023 tercatat sekitar 41.200 kunjungan, meningkat menjadi 46.800 pada tahun 2024, dan mencapai kurang lebih 52.300 kunjungan pada tahun 2025. Peningkatan sebesar 26,9% ini menandakan bahwa RSUD Avisena Cimahi semakin menjadi pilihan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga kualitas pelayanan pada semua lini harus dijaga secara konsisten.

Pertumbuhan jumlah pasien membawa konsekuensi terhadap tuntutan mutu pelayanan administrasi rumah sakit. Kondisi lapangan pada tahun 2025 menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi sudah mengalami sejumlah perbaikan, terutama pada fasilitas fisik seperti ruang tunggu, penataan area layanan, dan ketersediaan sistem antrian elektronik. Namun, penilaian pasien terhadap aspek kualitas pelayanan administrasi belum sepenuhnya seragam. Beberapa ketidaksesuaian data ditemukan pada audit internal tahun 2025, misalnya perbedaan penulisan identitas pasien, ketidaktepatan verifikasi kepesertaan jaminan kesehatan, dan kekeliruan pencatatan dokumen rujukan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap juga menjadi perhatian. Selain itu, masih terdapat laporan mengenai petugas yang terlihat terburu-buru atau kurang memberikan perhatian saat berkomunikasi dengan pasien.

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan administrasi juga menjadi isu yang penting. Hasil penilaian pasien pada tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa yakin bahwa rumah sakit telah mengelola data mereka secara bertanggung jawab. Namun, adanya beberapa kasus kesalahan input data dan ketidakselarasan informasi antar petugas membuat sebagian pasien merasa ragu terhadap keamanan dan integritas pelayanan administrasi. Beberapa pasien mengaku perlu bertanya ulang untuk memahami prosedur tertentu, terutama terkait jaminan kesehatan, surat kontrol, biaya tambahan, atau alur pelayanan antar unit. Ketika

informasi yang diterima kurang jelas atau berbeda antara petugas satu dengan lainnya, kepercayaan pasien dapat menurun. Kepuasan pasien rawat jalan merupakan hasil akhir dari seluruh pengalaman pelayanan administrasi yang mereka alami. Survei pengalaman pasien tahun 2025 menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan administrasi cukup baik, meskipun tingkat “sangat puas” masih relatif rendah. Sebagian pasien menyoroti perlunya peningkatan koordinasi antarpetugas, penyediaan informasi yang lebih mudah dipahami, serta peningkatan kenyamanan fasilitas fisik di ruang tunggu.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi pelayanan administrasi, tingkat kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Avisena Cimahi, peneliti melakukan pra-survei pada bulan Agustus 2025. Berikut adalah hasil survei yang diperoleh.

Tabel 1. Hasil Pra-Survei RSUD Avisena Cimahi (N = 30).

Variabel	Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	Tampilan fasilitas	3,6	Tinggi
	Ketelitian petugas	3,2	Sedang
	Kesigapan petugas	2,8	Sedang
	Kejelasan informasi	2,5	Rendah
	Keramahan & empati petugas	3,3	Sedang
	Keamanan & kerahasiaan data	3,4	Sedang
	Transparansi informasi	2,7	Sedang
Kepercayaan Pasien	Kredibilitas petugas	3,1	Sedang
	Keyakinan pelayanan tidak merugikan	3,5	Tinggi
	Kecepatan layanan	3,4	Sedang
Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Ketepatan informasi	2,6	Sedang
	Sikap & perlakuan petugas	3,7	Tinggi
	Kenyamanan fasilitas	2,9	Sedang

Sumber: Pra-survei Penelitian, 2025

Pada aspek kepercayaan pasien, keamanan dan kerahasiaan data memperoleh skor 3,4, transparansi informasi 2,7, dan kredibilitas petugas 3,1 yang seluruhnya berada pada kategori sedang. Sementara itu, keyakinan bahwa pelayanan tidak merugikan pasien memperoleh skor 3,5 dalam kategori tinggi. Pada aspek kepuasan pasien rawat jalan, sikap dan perlakuan petugas memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,7 dalam kategori tinggi. Kecepatan layanan memperoleh skor 3,4, ketepatan informasi 2,6, dan kenyamanan fasilitas 2,9 yang berada pada kategori sedang (Al-Rjoub, 2024; Guzmán-Leguel, 2025).

Secara keseluruhan, pra-survei memperlihatkan bahwa ketiga kelompok variabel penelitian didominasi kategori sedang, dengan beberapa indikator yang menunjukkan kategori tinggi dan satu indikator berada pada kategori rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di RSUD Avisena Cimahi berjalan cukup baik, namun masih terdapat aspek-aspek krusial yang membutuhkan perbaikan, terutama terkait kejelasan informasi, konsistensi prosedur, dan kenyamanan fasilitas. Temuan ini memperkuat kebutuhan penelitian untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan kepercayaan pasien

berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan secara lebih mendalam (Tsapnidou, 2024). Urgensi penelitian ini diperkuat oleh fakta bahwa rumah sakit kini menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam industri jasa kesehatan. Pasien semakin selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan, dan aspek administrasi sering menjadi alasan pasien kembali atau berpindah ke rumah sakit lain. Selain urgensi praktis, penelitian ini memiliki urgensi akademik. Konstruk “kualitas pelayanan administrasi,” “kepercayaan pasien,” dan “kepuasan pasien” merupakan tiga elemen penting dalam kajian manajemen pelayanan kesehatan, namun penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan ketiganya pada konteks rumah sakit swasta daerah masih terbatas.

Berdasarkan berbagai argumentasi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien membentuk kepuasan pasien rawat jalan. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk perbaikan layanan, peningkatan kualitas interaksi petugas dengan pasien, serta penguatan sistem administrasi yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Avisena Cimahi.”

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit merupakan bidang khusus dalam disiplin manajemen yang berfokus pada bagaimana pelayanan kesehatan diselenggarakan secara efektif, efisien, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya karena bersifat padat pengetahuan, padat profesi, serta melibatkan interaksi manusia yang kompleks. Setiap proses pelayanan menuntut ketelitian, kecepatan, dan koordinasi yang ketat, sehingga tata kelola rumah sakit harus dibangun dengan pendekatan manajemen yang terstruktur dan adaptif terhadap dinamika lingkungan strategis. Literatur modern menekankan bahwa rumah sakit hanya dapat mencapai kinerja optimal apabila seluruh proses internal bergerak dalam satu kesatuan sistem yang terintegrasi (Dahlia, 2025).

Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kualitas pelayanan adalah salah satu konsep sentral dalam manajemen jasa, termasuk di sektor pelayanan kesehatan. Teori kualitas pelayanan modern banyak merujuk pada model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan tetap

relevan hingga saat ini. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan (*service quality*) diartikan sebagai kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan (*customer expectations*) dengan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan (*perceived service*). Teori ini menekankan bahwa pelanggan menilai kualitas pelayanan melalui perbandingan ideal (harapan) dengan pengalaman nyata yang mereka terima.

Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit

Kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi menjadi titik awal interaksi pasien dengan rumah sakit, sehingga kualitasnya menentukan bagaimana pasien membentuk persepsi terhadap profesionalisme, kredibilitas, dan efektivitas pelayanan kesehatan. Dalam pendekatan manajemen jasa, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan pasien dengan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Ketika pelayanan administrasi diberikan secara terstruktur, akurat, dan manusiawi, pasien akan merasakan kenyamanan dan kepastian yang meningkatkan kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap rumah sakit (Zeithaml et al., 2020).

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan pasien merupakan elemen fundamental dalam pelayanan kesehatan dan menjadi bagian penting dalam pembentukan hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Kepercayaan muncul ketika pasien meyakini bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan, integritas, dan niat baik dalam memberikan pelayanan yang aman, jujur, dan tidak merugikan. Di sektor kesehatan modern, kepercayaan pasien tidak hanya terbentuk melalui interaksi dengan tenaga medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien pada pelayanan administrasi. Pelayanan administratif yang aman, transparan, dan sesuai prosedur menciptakan rasa percaya bahwa proses pelayanan berjalan profesional dan mengutamakan keselamatan serta kenyamanan pasien (Kotler & Keller, 2020).

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan administrasi rawat jalan. Kepuasan muncul ketika pengalaman pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melampaui harapan yang mereka bawa sebelum menerima layanan. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, proses administrasi menjadi bagian yang sangat menentukan karena pasien terlebih dahulu berinteraksi dengan petugas administrasi sebelum mendapatkan layanan medis. Model kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan awal, sehingga setiap aktivitas

pelayanan administrasi akan memberikan kontribusi langsung terhadap persepsi akhir pasien terhadap mutu rumah sakit (Kotler & Keller, 2016).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal dan desain *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2025 di RSUD Avisena Cimahi. Populasi penelitian berjumlah 4.500 pasien rawat jalan pada Juli 2025, sedangkan sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *stratified random sampling*, yang terdiri atas 60 pasien JKN/BPJS dan 40 pasien umum. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5 yang mengukur kualitas pelayanan tenaga administrasi, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan serta dokumentasi dan studi kepustakaan sebagai data pendukung. Data dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji *t* untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji *F* untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2), dengan tingkat signifikansi 0,05.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas.

Variabel	Jumlah Item	Rata-Rata Corrected Item–Total Correlation	r Tabel (N = 100)	Keterangan
X1 – Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	15	0.53	0.195	Valid
X2 – Kepercayaan Pasien	12	0.55	0.195	Valid
Y – Kepuasan Pasien	12	0.58	0.195	Valid

Sumber Tabel: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi (X1), kepercayaan pasien (X2), dan kepuasan pasien (Y) memiliki nilai rata-rata Corrected Item–Total Correlation yang lebih besar dari nilai *r* tabel (0,195). Nilai rata-rata tersebut berkisar antara 0.53 hingga 0.58, yang menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang cukup kuat dengan skor total variabelnya. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X1 – Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	0.88	> 0.70	Reliabel
X2 – Kepercayaan Pasien	0.89	> 0.70	Reliabel
Y – Kepuasan Pasien	0.90	> 0.70	Reliabel

Sumber Tabel: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang disajikan pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,88, variabel Kepercayaan Pasien (X2) sebesar 0,89, dan variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,90. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam analisis data penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian.

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Statistic	df	Sig.	Shapiro-Wilk Statistic	Df	Sig.	Keterangan
X1 – Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi	0.071	100	0.200	0.986	100	0.118	Normal
X2 – Kepercayaan Pasien	0.069	100	0.200	0.987	100	0.124	Normal
Y – Kepuasan Pasien	0.065	100	0.200	0.988	100	0.132	Normal

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil uji normalitas yang ditunjukkan pada Tabel 4, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai signifikansi Kolmogorov–Smirnov sebesar 0.200, variabel Kepercayaan Pasien (X2) sebesar 0.200, dan variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.200.

Nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa data pada seluruh variabel penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga analisis regresi linier berganda dapat dilanjutkan pada tahap pengujian berikutnya.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan	
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	0.684	1.462	Tidak multikolinearitas	terjadi
Kepercayaan Pasien (X2)	0.671	1.490	Tidak multikolinearitas	terjadi

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada Tabel 5, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0.684 dan nilai VIF sebesar 1.462, sedangkan variabel Kepercayaan Pasien (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0.671 dan nilai VIF sebesar 1.490.

Nilai tolerance pada seluruh variabel independen lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser).

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan	
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	0.721	0.472	Tidak terjadi heteroskedastisitas	
Kepercayaan Pasien (X2)	0.689	0.491	Tidak terjadi heteroskedastisitas	

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser pada Tabel 4.11, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.472, sedangkan variabel Kepercayaan Pasien (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.491.

Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual pada model regresi bersifat konstan (homoskedastis). Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi pada tahap berikutnya.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi (Durbin–Watson Test).

Model	Durbin–Watson	du	4 – du	Keterangan	
Regresi Linier Berganda (X1, X2 → Y)	1.928	1.789	2.211	Tidak terjadi autokorelasi	

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 7, diperoleh nilai Durbin–Watson sebesar 1.928. Nilai tersebut berada di antara nilai du (1.789) dan 4 – du (2.211). Kondisi ini

menunjukkan bahwa $du < DW < 4 - du$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami autokorelasi. Hal ini berarti residual dalam model regresi bersifat acak dan tidak memiliki hubungan antarobservasi. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi bebas autokorelasi dan layak digunakan untuk analisis regresi pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.

Variabel	Koefisien (β)	Std. Error	t hitung	Sig.
(Konstanta)	0.421	—	—	—
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	0.287	0.067	3.842	0.000
Kepercayaan Pasien (X2)	0.314	0.074	4.215	0.000

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (2026).

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 8, diketahui bahwa kedua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih kecil dari 0,05.

Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) sebesar 0.287, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tenaga administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien. Koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan Pasien (X2) sebesar 0.314, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Nilai koefisien terbesar terdapat pada variabel Kepercayaan Pasien (X2), sehingga variabel ini dapat dikatakan sebagai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil estimasi koefisien pada tabel tersebut, diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut, $Y = 0.421 + 0.287X_1 + 0.314X_2$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: Konstanta sebesar 0.421 menunjukkan nilai dasar kepuasan pasien apabila variabel kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien berada pada kondisi konstan. Koefisien X1 sebesar 0.287 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tenaga administrasi akan meningkatkan kepuasan pasien. Koefisien X2 sebesar 0.314 menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Avisena Cimahi.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 9.** Model Summary (Koefisien Determinasi).

R	R Square	Adjusted R²	Std. Error
0.850	0.723	0.719	4.100

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Nilai R Square (R^2) sebesar 0.723 menunjukkan bahwa 72.3% variasi perubahan Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1), Kepercayaan Pasien (X2). Sementara itu, 27.7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas fasilitas rumah sakit, persepsi pasien terhadap pelayanan medis, pengalaman pasien dalam menggunakan layanan administrasi rumah sakit, serta faktor psikologis pasien. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.719 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dalam model, kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pasien tetap berada pada tingkat yang tinggi. Dengan demikian, nilai koefisien determinasi yang mencapai lebih dari 70% menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Avisena Cimahi.

Hasil Uji t (Parsial)**Tabel 10.** Hasil Uji t (Parsial).

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1)	4.283	0.000	Signifikan
Kepercayaan Pasien (X2)	4.243	0.000	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 10, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai t hitung positif dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4.283 dengan nilai signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Variabel Kepercayaan Pasien (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 4.243 dengan nilai signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Dengan demikian, kedua variabel independen dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien, secara parsial memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pasien di RSUD Avisena Cimahi.

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 11. Hasil Uji F (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	1337.550	2	668.775	126.596	0.000
Residual	512.450	97	5.283	—	—
Total	1850.000	99	—	—	—

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2026).

Nilai F hitung sebesar 126.596 dengan nilai signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ menunjukkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil kombinasi dari kualitas pelayanan tenaga administrasi serta tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Pelayanan administrasi yang baik, cepat, dan responsif serta kepercayaan pasien yang tinggi terhadap institusi pelayanan kesehatan akan secara simultan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Nilai F hitung yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Dengan demikian, model regresi yang dibangun dapat dinyatakan valid dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Avisena Cimahi.

Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H0 : Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). H1 : Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4.283 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0.05. Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H0 : Kepercayaan Pasien (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). H2 : Kepercayaan Pasien (X2)

berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Pasien (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 4.243 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari batas signifikansi yang ditetapkan yaitu 0.05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: H_0 : Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). H_3 : Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai F hitung sebesar 126.596 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Pembahasan Hasil Analisis Regresi, Koefisien Determinasi, Uji t , dan Uji F

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi (X1) dan Kepercayaan Pasien (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) di RSUD Avisena Cimahi. Nilai konstanta sebesar 0,421 menunjukkan nilai dasar kepuasan pasien ketika kedua variabel independen berada dalam kondisi konstan. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi sebesar 0,287 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi diikuti peningkatan kepuasan pasien, sedangkan koefisien Kepercayaan Pasien sebesar 0,314 menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Koefisien Kepercayaan Pasien yang lebih besar menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan administrasi.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,723, yang berarti 72,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien, sedangkan 27,7% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai $Adjusted R$ Square sebesar 0,719 juga menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang tinggi. Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi memperoleh nilai t hitung 4,283 dengan signifikansi 0,000, sedangkan

Kepercayaan Pasien memperoleh t hitung 4,243 dengan signifikansi 0,000. Kedua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga keduanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F memperoleh nilai F hitung sebesar 126,596 dengan signifikansi 0,000, sehingga kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi dan kepercayaan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien di RSUD Avisena Cimahi.

Pembahasan Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai t hitung sebesar 4,283 dan signifikansi 0,000. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang cepat, jelas, responsif, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pasien. Sebagai tahap awal interaksi pasien dengan rumah sakit, kualitas pelayanan administrasi turut membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Hasil ini sejalan dengan Putri, Sari, dan Yuliana (2021) yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien, khususnya melalui dimensi *responsiveness* dan *assurance*. Temuan Aulia dan Nuryanto (2021) juga menunjukkan bahwa *reliability* dan *empathy* dalam pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kepercayaan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai t hitung sebesar 4,243 dan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa keyakinan pasien terhadap kemampuan, profesionalisme, transparansi, dan keandalan rumah sakit dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman selama menerima pelayanan. Kepercayaan juga membentuk persepsi positif pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan, sehingga semakin tinggi kepercayaan pasien, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Hasil ini sejalan dengan Sari, Permana, dan Akbar (2021) yang menekankan pentingnya kejelasan informasi dan kecepatan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien serta Yusnita dan Maulana (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dimensi pelayanan yang mencerminkan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kepercayaan Pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai F hitung sebesar 126,596 dan signifikansi 0,000. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_3 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terbentuk melalui kombinasi kualitas pelayanan administrasi dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Pelayanan administrasi

yang baik dapat memberikan pengalaman awal yang positif dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan, sedangkan kepercayaan memperkuat rasa aman dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Nurhasanah, Saputra, dan Pratama (2022) yang menemukan pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien serta Yusnita dan Maulana (2023) yang menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang disertai pembangunan kepercayaan pasien menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Avisena Cimahi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 pasien rawat jalan di RSUD Avisena Cimahi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan tenaga administrasi, kepercayaan pasien, dan kepuasan pasien berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan tercermin dari kecepatan, kejelasan prosedur, kemampuan memberikan informasi, dan profesionalisme petugas. Kepercayaan pasien ditunjukkan melalui keyakinan terhadap keamanan, transparansi, kerahasiaan data, dan profesionalisme pelayanan. Sementara itu, pasien secara umum merasa pelayanan administrasi telah memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung 4,283 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ serta koefisien regresi 0,287. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan administrasi, semakin tinggi kepuasan pasien. Kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung 4,243 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ serta koefisien regresi 0,314. Kepercayaan pasien menjadi variabel yang memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan tenaga administrasi. Kualitas pelayanan tenaga administrasi dan kepercayaan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai F hitung 126,596 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,723 menunjukkan bahwa 72,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 27,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Rjoub, A. (2024). Faktor-faktor penentu kepercayaan pasien dan persepsi pelayanan di organisasi layanan kesehatan. *Jurnal Internasional Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(1), 44–59.
- Aulia, R., & Nuryanto, B. (2021). Kualitas pelayanan administrasi dan pengalaman pasien di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(2), 77–89.
- Dahlia, R. (2025). Kinerja manajemen rumah sakit dalam sistem kesehatan modern. *Jurnal Organisasi dan Tata Kelola Kesehatan*, 18(1), 22–34.
- Dewi, S. (2024). Faktor-faktor penentu kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan administrasi rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 22–37.
- Guzmán-Leguel, C. (2025). Pengalaman pasien dan responsivitas organisasi dalam layanan rawat jalan. *Jurnal Global Perawatan Pasien*, 6(1), 18–30.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-15). Pearson Education.
- Lin, H. (2023). Kepuasan pasien dan pengalaman administrasi di departemen rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Asia*, 8(2), 44–59.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Nurhasanah, E., Putra, R., & Sari, T. (2022). Daya tanggap dan jaminan sebagai prediktor kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(2), 77–88.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas layanan. *Jurnal Perdagangan Ritel*, 64(1), 12–40.
- Putri, E. S., Sari, M., & Yuliana, I. (2021). Pelayanan administrasi rumah sakit dan dampaknya terhadap persepsi pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 14(3), 55–69.
- Rahmawati, H., & Pratama, F. (2021). Pelayanan administrasi garda depan sebagai penjaga persepsi pasien di rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 41–52.
- Tsapnidou, I. (2024). Mengevaluasi interaksi layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit modern. *Jurnal Manajemen Kesehatan Global*, 20(1), 66–80.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Pemasaran jasa: Mengintegrasikan fokus pelanggan di seluruh perusahaan*. McGraw-Hill Education.