

Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima

Azlan Azhari¹

¹ Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

Corresponding E-mail: azlanazhari77@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kepuasan pasien melalui pelayanan prima. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang tercatat dari bulan Januari sampai Desember 2021. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen penelitian berupa angket. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan alat analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan Software Statistik SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan prima secara langsung yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya secara simultan dimensi pelayanan prima yaitu tanggible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dan dimensi daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi peningkatan rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kepuasan pasien melalui pelayanan prima. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang tercatat dari bulan Januari sampai Desember 2021. Sampel yang digunakan adalah 100 sampel dengan teknik accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen penelitian berupa angket. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan alat analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan Software Statistik SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan prima secara langsung yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya secara simultan dimensi pelayanan prima yaitu tanggible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dan dimensi daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci: Tanggibel, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

I. Pendahuluan

Kepuasan telah menjadi isu sangat penting, dan banyak rumah sakit menginvestasikan sumber daya yang dimiliki dalam upaya untuk mempertahankan kepuasan dan terus berupaya untuk mencari informasi bagaimana cara meningkatkan kepuasan pasien. Untuk memenuhi kepuasan pada rumah sakit jasa dalam hal ini rumah sakit, kualitas pelayanan sangat penting dikelola dengan baik. Salah satu cara utama mendefinisikan sebuah rumah sakit jasa layanan kesehatan adalah memberikan jasa yang berkualitas tinggi kepada para pasien yang datang berobat secara konsisten. Oleh karena itu, pelayanan prima dan kepuasan pasien menjadi dua hal yang harus diperhatikan rumah sakit sebagai pihak pemberi jasa.

Pelayanan prima dapat digunakan sebagai suatu strategi yang tepat untuk menciptakan suatu keunggulan organisasi, sama halnya dengan rumah sakit yang harus mengedepankan pelayanan dan perhatian yang tulus kepada setiap pasien yang datang berobat. Delivery layanan secara excellent dapat menjadi suatu proses penting dalam pemenuhan kebutuhan dan tercapainya tujuan yang diinginkan pasien. Dalam upaya yang dilakukan rumah sakit dalam pemberian pelayanan secara prima dapat meliputi kemampuan dalam memperlihatkan aspek fisik, kehandalam dapat melayani, respon yang cepat ketika melayani masalah yang dihadapi pasien, pemberian jaminan keamanan saat datang berobat, serta kepedulian dan perhatian yang tulus yang diperlihatkan dari pihak rumah sakit kepada setiap pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Temmamala Soppeng merupakan rumah sakit type B yang merupakan rumah sakit berdiri di tengah Kota Soppeng dan menjadi kebanggaan masyarakat Soppeng. Sebagai satu-satunya rumah sakit umum daerah yang berada di Kabupaten Soppeng tentunya rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dalam menjalankan aktivitasnya, pihak rumah sakit telah banyak melakukan program meningkatkan kepuasan pasien. Namun yang terjadi lapangan,

masih seringnya ada permasalahan mengenai kualitas layanan rumah sakit yang dikeluhkan oleh pasien yang menyebabkan pasien merasa tidak puas. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Temmamala Soppeng guna untuk tetap menjaga eksistensinya sebagai Rumah Sakit Umum Daerah.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, dapat dilihat jumlah kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) La Temmamala Kabupaten Soppeng yang kadang mengalami penurunan dan kadang mengalami kenaikan. Kondisi dari berfluktuasinya jumlah kunjungan pasien tersebut diindikasikan diakibatkan kondisi pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien dianggap masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa masih adanya pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi fluktuasi kunjungan pasien di rumah sakit yang diindikasikan disebabkan karena masalah kualitas layanan rumah sakit yang masih dianggap kurang baik. Fenomena yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa sering ditemuinya antrian yang panjang pasien maupun keluarga pasien di bagian pengambilan obat atau loket apotek rumah sakit. Dengan antrian panjang tersebut banyak pasien dan keluarga pasien yang mengeluh lamanya pelayanan yang diberikan. Kemudian dilihat dari kondisi ketersediaan fasilitas fisik untuk penunjang pemeriksaan dan perawatan masih menurut sebagian pasien dianggap masih terbatas, sehingga banyak orang yang lebih memilih untuk berobat ditempat lain seperti di klinik atau rumah sakit di lain yang dianggap memiliki fasilitas yang sudah cukup lengkap. Selanjutnya masih ada hal-hal yang tentunya menjadi sebab ketidakpuasan pasien seperti pelayanan terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi pasien dianggap masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima.

II. Tinjauan Teori

2.1. Pelayanan Prima

Berbicara pelayanan prima, maka hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan kepada penerima jasa (konsumen). Menurut definisi Alma (2018:293) pelayanan prima adalah tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara riil disajikan sesuai dengan harapan pasien.

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *ServQual (Service Quality)* seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip oleh Kotler dan Keller, (2016:56) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pasien terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.

2.2. Kepuasan Pasien

Menurut Surdaryono (2016:78) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Kotler dan Armstrong (2020) kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan kualitas layanan. Apabila kepuasan pelanggan tinggi, hal itu berarti kualitas layanan yang dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan lebih tinggi dari yang diharapkan pelanggan. Jadi, agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus dapat memberikan dan menerapkan pelayanan yang berkualitas pada pelanggan-pelanggannya (Lovelock, dkk 2018)..

III. Metode

Pendekatan pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab hipotesis melalui analisa angka-angka dari output uji statistik. (Sugiyono, 2013). Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2022. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap , dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

Jenis data yang digunakan terdiri dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi untuk mengamati fenomena atau fakta yang terjadi dilapangan, kemudian metode penyebaran angket kuesioner untuk dijawab oleh responden. Setelah data primer dikumpulkan maka selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan uji validitas, reabilitas dan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 22.

IV. Hasil dan Analisis

Hasil penelitian yang dimuat dalam kuesioner berdasarkan sampel sebelumnya adalah sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah pasien rawat inap RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng.

Deskripsi Responden Penelitian

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan atas jenis kelamin.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Keterangan | Jumlah | Presentase |
|-----------------|--------|------------|
| Pria | 57 | 57% |
| Wanita | 43 | 43% |
| Total Responden | 100 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data diatas, dapat diperhatikan bahwa responden jenis kelamin pria sebanyak 57 orang (57% dari total responden), sedangkan responden jenis kelamin wanita sebanyak 43 orang (43% dari total responden). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pria lebih banyak daripada jumlah responden wanita.

Klasifikasi responden berikutnya ialah berdasarkan atas usia. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan atas usia.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|------------|-------------|
| Dibawah 20 tahun | 7 | 7 % |
| 20 – 30 Tahun | 24 | 24 % |
| 31 - 40 Tahun | 39 | 39 % |
| 41 - 50 Tahun | 23 | 23 % |
| Diatas 50 Tahun | 7 | 7 % |
| Total Responden | 100 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan data diatas dapat diperhatikan bahwa responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 7 orang, dengan persentase sebesar 7%. Responden yang berusia antara 20 - 30 tahun sebanyak 24 orang, dengan persentase sebesar 24%. Responden yang berusia antara 31 - 40 tahun sebanyak 39 orang, dengan persentase sebesar 39%. Responden yang berusia antara 41 - 50 tahun sebanyak 23 orang dengan presentase sebesar 23%. Dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 7 orang, dengan persentase 7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berusia antara 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 45 orang, menunjukkan bahwa kebanyakan orang dengan usia dewasa dan tergolong usia produktif mengalami masalah kesehatan.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument

Adapun hasil uji validitas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan

| Item Pertanyaan | Koefisien Korelasi (r) | r tabel | Keterangan |
|------------------|------------------------|---------|------------|
| X _{1.1} | 0,787 | 0,1966 | Valid |
| X _{1.2} | 0,774 | | Valid |
| X _{1.3} | 0,844 | | Valid |
| X _{1.4} | 0,837 | | Valid |
| X _{1.5} | 0,765 | | Valid |
| X _{2.1} | 0,941 | | Valid |
| X _{2.2} | 0,962 | | Valid |
| X _{2.3} | 0,960 | | Valid |
| X _{2.4} | 0,941 | | Valid |
| X _{2.5} | 0,838 | | Valid |
| X _{3.1} | 0,827 | | Valid |
| X _{3.2} | 0,831 | | Valid |
| X _{3.3} | 0,873 | | Valid |
| X _{3.4} | 0,816 | | Valid |
| X _{3.5} | 0,763 | | Valid |
| X _{4.1} | 0,810 | | Valid |
| X _{4.2} | 0,848 | | Valid |
| X _{4.3} | 0,851 | | Valid |
| X _{4.4} | 0,789 | | Valid |
| X _{4.5} | 0,675 | | Valid |
| X _{5.1} | 0,807 | | Valid |
| X _{5.2} | 0,889 | | Valid |
| X _{5.3} | 0,907 | | Valid |
| X _{5.4} | 0,798 | | Valid |
| X _{5.5} | 0,593 | | Valid |
| Y.1 | 0,811 | Valid | |
| Y.2 | 0,881 | Valid | |
| Y.3 | 0,909 | Valid | |
| Y.4 | 0,756 | Valid | |
| Y.5 | 0,719 | Valid | |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variable dimensi kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan, memiliki r hitung > dari r tabel (0.1966) dan bernilai positif. Dengan demikian disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Adapun hasil pengujian reliabilitas variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

| Variabel | Alpha Cronbach | Kriteria | Keterangan |
|--------------------------------|----------------|--|------------|
| Bukti Fisik (X ₁) | 0,861 | Alpha Cronbach > 0.60 maka <i>reliable</i> | Reliable |
| Kehandalan (X ₂) | 0,960 | | Reliable |
| Daya Tanggap (X ₃) | 0,880 | | Reliable |
| Jaminan (X ₄) | 0,854 | | Reliable |
| Empati (X ₅) | 0,862 | | Reliable |
| Kepuasan Pasien (Y) | 0,872 | | Reliable |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut diatas, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan sebesar 0,60 yaitu masing-masing sebesar 0,861; 0,960; 0,880; 0,854; 0,862; dan 0,872 > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pertanyaan seluruh variabel dalam keadaan *reliable*.

Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil dari analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,140 | ,393 | | ,357 | ,722 |
| | BUKTI FISIK | ,206 | ,100 | ,203 | 2,063 | ,042 |
| | KEHANDALAN | ,140 | ,042 | ,236 | 3,325 | ,001 |
| | DAYA TANGGAP | ,250 | ,071 | ,260 | 3,527 | ,001 |
| | JAMINAN | ,224 | ,094 | ,225 | 2,388 | ,019 |
| | EMPATI | ,160 | ,078 | ,168 | 2,051 | ,043 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dibuat persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,140 + 0,206X_1 + 0,140X_2 + 0,250X_3 + 0,224X_4 + 0,160X_5$$

Interpretasi hasil persamaan regresi linier berganda:

- a = Konstanta sebesar 0,140, artinya bahwa jika variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, tidak ada perubahan atau konstan maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala, Kabupaten Soppeng positif.
- b_1X_1 = Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,206, artinya bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan apabila bukti fisik ditingkatkan, maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng juga akan meningkat.
- b_2X_2 = Koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,140, artinya bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan apabila kehandalan ditingkatkan, maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng juga akan meningkat.
- b_3X_3 = Koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,250, artinya bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan apabila daya tanggap ditingkatkan, maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng juga akan meningkat.
- b_4X_4 = Koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,224, artinya bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan apabila jaminan ditingkatkan, maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng juga akan meningkat.
- b_5X_5 = Koefisien regresi variabel empati sebesar 0,160, artinya bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hal ini menunjukkan apabila empati ditingkatkan, maka kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng juga akan meningkat.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara individu variabel bebas (X) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan, dan empati terhadap variabel

terikat (Y) kepuasan pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Dapat dilihat pada tabel hasil uji berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji t

| Variabel | t - hitung | t - tabel | Sig. |
|--------------------------------|------------|-----------|-------|
| Bukti Fisik (X ₁) | 2,063 | 1,98552 | 0,042 |
| Kehandalan (X ₂) | 3,325 | | 0,001 |
| Daya Tanggap (X ₃) | 3,527 | | 0,001 |
| Jaminan (X ₄) | 2,388 | | 0,019 |
| Empati (X ₅) | 2,051 | | 0,043 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2022

3.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui secara bersama-sama “simultan” pengaruh variabel bebas dimensi kualitas pelayanan berupa (bukti fisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan, empati) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien). Berikut ini perhitungan statistic anova uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|----------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regressio n | 10,897 | 5 | 2,179 | 26,003 | ,000 ^b |
| | Residual | 7,878 | 94 | ,084 | | |
| | Total | 18,776 | 99 | | | |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan variabel bebas yaitu Kehandalan, Jaminan, Bukti fisik, Empati, dan Daya tanggap secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien RSUD La Temmamala Kabupaten Soppeng. Hasil ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 26,003 > F_{tabel} 2,31 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil perhitungan Uji R² (Koefisien Determinasi)

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,762 ^a | ,580 | ,558 | ,28950 | 1,919 |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,580 atau 58,00%. Artinya bahwa variabel Kepuasan Pasien (Y) dipengaruhi 58,00% variabel kualitas layanan yaitu Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), sedangkan sisanya 42,00% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam model ini.

a. Pengaruh antara Bukti fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan khususnya yang berkaitan dengan bukti fisik yang disediakan oleh RSUD La Temmamala Soppeng, yang menunjukkan bahwa secara nyata bukti fisik yang tersedia sudah mendukung kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia sudah baik, dapat dilihat dari kondisi fisik gedung yang baru, adanya jalur evakuasi khusus untuk pasien, tersediannya peralatan medis yang modern sudah mendukung pelayanan pasien dalam melakukan pengobatan dan perawatan di rumah sakit.

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dilapangan menunjukkan hal yang bersesuaian yakni kondisi gedung sudah dianggap cukup baik dengan kondisi interior dan ekterior gedung yang bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari setiap bangunan yang dimiliki rumah sakit sebagian besar merupakan gedung baru, sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada setiap pasien yang datang berobat. Selain itu, dengan adanya jalur evaluasi khusus pasien yang didesain sedemikian rupa sehingga memudahkan dalam memindahkan pasien ke tempat lain. Sehingga dengan adanya gedung perawatan yang baru dimiliki pihak rumah sakit membuat pasien merasakan kepuasan.

Selanjutnya kondisi kamar perawatan sudah sudah baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pihak rumah sakit telah menyediakan kamar perawatan yang nyaman kepada setiap pasien yaitu dengan menyediakan kamar yang memiliki tempat tidur yang bagus dan modern yang dapat diatur sesuai dengan keinginan pasien, memiliki ventilasi udara, serta kamar perawatan yang memiliki fasilitas yang telah sesuai dengan kelas kamar perawatan seperti tersedianya televisi, kipas angin/AC dan pengharum ruangan pada masing-masing ruangan perawatan yang membuat pasien merasa nyaman.

Adapun selanjutnya mengenai kondisi kebersihan dinilai sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi lingkungan rumah sakit selalu bersih. Kondisi lingkungan rumah sakit yang asri dan bersih membuat pasien maupun pengunjung rumah sakit merasa nyaman ketika berada dalam lingkungan rumah sakit La Temmamala Soppeng.

Memahami uraian per indikator dari dimensi bukti fisik kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, menunjukkan bahwa pasien rawat inap senantiasa memberikan respon penilaian yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang terkait dengan kondisi fisik gedung rumah sakit, kamar perawatan yang nyaman, fasilitas-fasilitas yang tersedia, serta kondisi kebersihan lingkungan rumah sakit yang selalu terjaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adam dan Sumartana (2018) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh antara Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan temuan yang ditemukan lapangan menunjukkan hal yang bersesuaian yaitu pelayanan medis yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan medis yang diberikan oleh dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya sudah sesuai dengan yang dijanjikan pihak rumah sakit sehingga dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien rawat inap. Kehandalan dari tenaga kesehatan ditunjukkan dengan kemampuan apoteker dalam memberikan obat yang tepat sesuai dengan yang diresepkan oleh dokter, serta pemasangan infus dan alat-alat pemeriksaan penunjang medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang telah terampil dan akurat. Keterampilan serta keakuratan para petugas medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap pasien membuat pasien menumbuhkan rasa yakin kepada para tenaga kesehatan yang berada di RSUD La Temmamala Soppeng. Sehingga dengan demikian dengan adanya kepastian layanan yang diberikan membuat pasien rawat inap merasakan kepuasan.

Selanjutnya kemampuan petugas medis dalam menangani pasien sudah sesuai dengan harapan pasien. Hal ini dapat dilihat dari petugas medis yakni dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya telah mampu menangani keluhan yang dihadapi setiap pasien yang sedang membutuhkan pelayanan medis sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien rawat inap. Sehingga dengan adanya kehandalan didalam menentukan penyakit yang diderita pasien secara akurat membuat pasien rawat inap merasakan kepuasan ketika berobat di RSUD La Temmamala Soppeng.

Kemudian terkait dengan waktu pelayanan yang dijanjikan telah menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari petugas medis yaitu dokter dan perawat telah memberikan penanganan medis sesuai dengan jadwal yang ditentukan, seperti perawat memberikan obat kepada setiap pasien

sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dokter melakukan kunjungan kepada setiap pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, sehingga hal tersebut membuat pasien merasa puas.

Dengan memahami uraian indikator dari dimensi kehandalan kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien rawat inap senantiasa mengharapkan pelayanan yang handal dari para petugas kesehatan rumah sakit. Kehandalan yang dimiliki tersebut membuat pasien merasa yakin dapat cepat sembuh dengan penyakit yang mereka sedang derita karena kemampuan baik itu kompetensi maupun keterampilan dari pada petugas medis tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afrilliana (2020) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Pengaruh antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hal yang bersesuaian dengan yang ditemukan dilapangan yaitu respon yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan telah dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas kesehatan baik dokter dan perawat cepat tanggap memberikan pertolongan dan penanganan medis kepada setiap pasien yang membutuhkan. Respon yang cepat yang ditunjukkan oleh para dokter dan perawat ketika memberikan pertolongan kepada pasien yang dalam keadaan darurat mendapatkan apresiasi positif dari pasien.

Selanjutnya mengenai penanganan yang tepat sesuai yang dibutuhkan pasien telah dinilai baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan medis yang diberikan dokter dan perawat telah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien seperti pemberian cairan infus, pemberian suntikan jika memang dibutuhkan, serta pemberian tindakan-tindakan medis lain yang sesuai dengan yang diperlukan pasien dalam menunjang kesembuhan pasien. Dengan pemberian tindakan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit menumbuhkan kepercayaan kepada pasien. Pemberian obat yang sesuai dengan dosis, serta pengambilan tindakan operasi yang memang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien membuat tindakan yang diberikan oleh petugas medis mendapat penilaian yang baik. Sehingga dengan penanganan yang telah sesuai tersebut memberikan kepuasan kepada pasien.

Dengan memahami uraian per indikator dari dimensi dayatanggap kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien sebagai pihak atau orang yang mengalami masalah kesehatan senantiasa akan memberikan penilaian yang baik terhadap respon cepat yang diberikan oleh petugas medis, rasa was-was yang sering dialami oleh kebanyakan orang yang sakit terhadap penyakit yang diderita akan membuat merasa tenang ketika petugas medis cepat tanggap dalam menangani masalah ataupun memenuhi kebutuhan setiap pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah, dkk (2018) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Pengaruh antara Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hal yang bersesuaian yang ditemukan dilapangan yaitu terlihat dari kompetensi yang dimiliki tenaga medis sudah dianggap baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dari petugas apoteker rumah sakit dalam membaca resep yang dituliskan oleh dokter pemeriksa. Selain itu, dapat dilihat dari tenaga medis baik dokter dan perawat telah mampu memberikan informasi-informasi medis yang tepat yang dibutuhkan pasien. Kejelasan informasi mengenai kondisi pasien sangat penting dalam menunjang kesembuhan pasien. Adanya informasi yang akurat telah membuat setiap pasien merasa puas terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh para petugas medis rumah sakit.

Selanjutnya citra yang dimiliki rumah sakit selama ini telah dianggap baik. Hal tersebut dapat dilihat bahwa RSUD La Temmamala merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kabupaten Soppeng yang senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pasien yang datang berobat, pemberian pelayanan yang profesional oleh tenaga medis dan peralatan medis yang cukup memadai membuat rumah sakit telah memiliki kesan yang baik di mata masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kabupaten Soppeng. Pihak manajemen rumah sakit maupun pihak petugas medis menjamin pasien peserta BPJS Kesehatan yang berobat di rumah sakit La Temmamala Soppeng akan dilayani semaksimal mungkin demi kesembuhan pasien.

Adapun selanjutnya bahwa jaminan kelancaran pelayanan sudah dianggap baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perilaku petugas medis telah memberikan ketenangan saat menangani pasien. Jaminan kelancaran yang berupa kepastian pelayanan medis yang akan didapatkan oleh setiap pasien yang datang berobat dengan pengurusan administrasi pasien yang tidak berbelit-belit atau dalam hal ini memiliki persyaratan yang tidak rumit untuk dipenuhi oleh pasien membuat pasien merasa senang.

Dengan memahami uraian per indikator diatas dari dimensi jaminan kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien rawat inap akan senantiasa memberikan penilaian yang baik terhadap kepastian layanan yang diberikan sebagai upaya dan tanggung jawab pihak rumah sakit dalam membantu kesembuhan pasien yang datang berobat, nama baik yang dimiliki rumah sakit, serta jaminan mengenai kompetensi yang dimiliki oleh para petugas kesehatan rumah sakit ikut memiliki pengaruh didalam menentukan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasfi (2020) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

e. Pengaruh antara Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan hal yang bersesuaian yang ditemukan dilapangan yaitu dengan sikap yang tunjukkan petugas kesehatan sebagai wujud kepedulian telah dinilai dan dianggap baik oleh para pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari petugas kesehatan baik dokter dan perawat memberikan kesempatan bertanya kepada setiap pasien mengenai informasi medis yang belum dimengerti oleh pasien. Pasien merasa senang ketika dokter dan perawat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dan permintaan pasien terkait dengan kondisi yang mereka alami. Dengan adanya respon serta tanggapan yang diberikan oleh petugas medis membuat pasien merasakan ketenangan.

Selanjutnya sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh petugas medis sudah baik. Dengan adanya tegur sapa kepada pasien yang ditunjukkan tersebut direspon baik oleh setiap pasien. Setiap dokter dan perawat yang datang mengunjungi dan memeriksa pasien selalu menyapa pasien dan menanyakan perkembangan kondisi pasien.

Adapun mengenai sikap simpatik dan bersahabat telah dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas medis yang senantiasa ingin selalu membantu setiap pasien demi kesembuhan pasien telah membuat pasien menunjukkan respon positif. Mengingat bahwa dengan adanya budaya yang saling tolong menolong atau membantu, saling menghargai, saling menyayangi yang dijunjung tinggi oleh masyarakat bugis memiliki kontribusi yang nyata terhadap sikap dan respon penilaian yang akan ditunjukkan oleh antara pasien dengan petugas medis. Pasien akan merasa berutang budi kepada dokter dan perawat yang telah merawat mereka sampai sembuh.

Berdasarkan uraian per indikator yang telah dijelaskan diatas terkait dimensi empati kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, menunjukkan bahwa sesungguhnya perilaku empati atau sikap kepedulian yang diberikan oleh petugas medis baik dokter dan perawat merupakan salah satu faktor penting yang dibutuhkan oleh pasien sebagai oleh yang sedang mengalami masalah kesehatan. Sehingga semakin baik kepedulian yang ditunjukkan oleh para petugas medis rumah sakit maka akan semakin membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Fahmi (2018) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

V. Kesimpulan

1. Hasil penelitian diperoleh bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Artinya bahwa dengan semakin baik bukti fisik yang berupa gedung perawatan yang bagus, kamar perawatan yang nyaman, dan lingkungan rumah sakit yang selalu bersih maka kualitas pelayanan semakin baik dan pasien akan merasa puas.
2. Hasil penelitian diperoleh bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Artinya bahwa dengan petugas medis yang semakin handal berupa pelayanan yang sesuai dijanjikan, mampu menangani penyakit pasien, dan petugas medis selalu

melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijadwalkan, maka kualitas pelayanan semakin baik dan pasien akan merasa puas.

3. Hasil penelitian diperoleh bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Artinya dengan semakin tanggap petugas medis dalam melayani kebutuhan pasien, memberikan pelayanan yang tepat, dan selalu siap melayani dan membantu permasalahan yang dihadapi pasien, maka kualitas pelayanan semakin baik dan pasien akan merasa puas.
4. Hasil penelitian diperoleh bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Artinya dengan semakin baik jaminan yang diberikan pihak rumah sakit berupa petugas medis yang memiliki kompetensi yang tinggi, nama baik yang dimiliki rumah sakit, dan perilaku dari petugas medis yang selalu memberikan ketenangan kepada setiap pasien, maka kualitas pelayanan semakin baik dan pasien akan merasa puas.
5. Hasil penelitian diperoleh bahwa empati (*empathy*) berpengaruh secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Artinya bahwa semakin baik kualitas layanan yang berupa petugas medis yang selalu bersedia menjawab masalah yang dihadapi pasien, selalu menyapa dan ramah kepada setiap pasien, dan petugas medis selalu menunjukkan kepedulian yang tinggi, maka kualitas pelayanan semakin baik dan pasien akan puas.
6. Dimensi dayatanggap merupakan dimensi yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dayatanggap tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, dan pegawai lainnya harus terus dipertahankan bahkan harus lebih ditingkatkan, mengingat bahwa pasien merasa lebih puas ketika apa yang mereka harapkan direspon secara cepat oleh para tenaga kesehatan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran dari penelitian yang telah dilakukan yaitu disarankan kepada pihak rumah sakit untuk mengaktualisasikan dan memberikan perhatian dalam upaya meningkatkan dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*) seperti kondisi suasana dalam ruangan, kelengkapan peralatan medis rumah sakit yang digunakan dalam melayani, penampilan petugas medis dan petugas non medis, kebersihan rumah sakit serta kondisi parkir kendaraan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Selanjutnya melakukan upaya untuk lebih meningkatkan kehandalan (*reliability*) seperti lebih meningkatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan lebih akurat dan terpercaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, melakukan upaya untuk lebih meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) seperti memberikan pelayanan medis yang cepat dan selalu mempersiapkan obat ataupun hal lain yang dibutuhkan oleh pasien untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Kemudian, upaya selanjutnya adalah lebih meningkatkan pemberian jaminan (*assurance*) khususnya tentang pengetahuan yang lebih ditingkatkan dari para petugas medis untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Dan yang terakhir bahwa pihak rumah sakit khususnya petugas medis baik dokter dan perawat agar lebih meningkatkan dan memberikan perhatian yang tulus dan menjalin komunikasi yang intens untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang pada nantinya akan menunjang kepuasan pasien rawat inap.

Referensi

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), 55-61.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Alma, Buchari, 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Amiruddin, M. M. (2016). Khiyār (hak untuk memilih) dalam Transaksi On-Line: Studi Komparasi antara Lazada, Zalora dan Blibli. *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 47-62.

- Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2021). Economic democracy: examining the law enforcement of business competition in indonesia. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18, 1255-1262.
- Azizah, Nur Fatima. Akbar, Hanif Shiddiqi. Dzikri, Muhammad, Rohman, Taufiur. Rilando, Yusril Alfalah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Pegadaian (Persero) Area Surabaya 2. *Jurnal Manova*, Volume IV Nomor 1. *P ISSN : 2685-4716, E ISSN : 2746-282X*.
- Bakry, M., Masse, R. A., Arake, L., Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2021). How to attract millennials? Indonesian sharia banking opportunities. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18, 376-385.
- Bakry, M., Syatar, A., Abubakar, A., Risal, C., Ahmad, A., & Amiruddin, M. M. (2021). Strengthening the cyber terrorism law enforcement in Indonesia: Assimilation from Islamic jurisdiction. *International Journal of Criminology and Sociology*, 10, 1267-1276.
- Bakry, M., Syatar, A., Haq, I., Mundzir, C., Arif, M., & Amiruddin, M. M. (2020). Arguing Islamophobia during COVID-19 Outbreaks: A Consideration Using *Khuṣūṣ Al-Balwā*. *International Journal of Criminology and Sociology*, 9(6), 2757-65.
- Damirah, D. (2018). Influence Of Financial Performance Against Economic Value Added And The Impact On Market Reactions On Listing Manufacturing Companies In Indonesia Stock Exchange. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 6(4), 13-20.
- Fikri, F., Bahri, A., & Budiman, B. (2017). Islamic Inheritance Legislation Toward The National Law: The Analysis Of Justice Values In Bacukiki Parepare Society. In *Al-Risalah: Forum Kajian Hukum dan Sosial Kemasyarakatan* (Vol. 17, No. 01, pp. 45-60).
- Hamid, A. (2022). Internalisasi Konsep Cycle Relation Model Pada Komunitas Agama Lokal di Indonesia:(Perspektif Sosial, Ekonomi dan Politik Pada Kepercayaan Towani Tolotang, Aluk Todolo dan Patuntung di Sulawesi Selatan). *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, 24(2).
- Hanike, Y. Damirah.(2019). Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Economic Value Added Pada Perusahaan Efek Indonesia Melalui Pendekatan StrukturalTRUKTURAL Equation Model–Partial Least Square| Hanike| Amal: *Jurnal Ekonomi Syariah. Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 177-191.
- Kotler, Philip, Armstrong, Gary. 2020. *Principle Of Marketing*. In *Pearson Prentice Hall*. Eighteenth Edition. Pearson.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin. Lane. (2016). *Marketing Management*. In *Pearson Prentice Hall: Vol. 15 Edition*. Pearson.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, Mussary, Jacky. 2018. *Services marketing : people, technology, strategy*. Edisi Kedepan. World Scientific Publishing Co. Inc.
- Marilang; Bakry, Muammar; Arbani, Tri Suhendra; Syatar, Abdul; Amiruddin, Muhammad Majdy; Ishak, Nurfaika. (2021). Establishing Omnibus Law In Indonesia: Strict Liability In Environmental Law. *J. Legal Ethical & Regul. Issues*, 24, 1.
- Masse, R. A., Halidin, A., Amiruddin, M. M., & Marjuni, K. N. (2020). Supply Chain and Firm Performance with the Moderating Role of Leadership Dependency. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(4), 470.

- Naro, W., Abubakar, A., Syatar, A., Amiruddin, M. M., & Pallawagau, B. (2021). Have Attitudes towards Religiousness Shifted Due Covid 19 Outbreak? Evidence from Moslem Generations in Makassar-Indonesia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(3), 322-334.
- Naro, W., Abubakar, A., Yani, A., Amiruddin, M. M., & Syatar, A. (2020). Developing learning method on post-graduated program: A blended learning based on web-blog and print technology design. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(5), 1404-1421.
- Naro, W., Syatar, A., Amiruddin, M. M., Haq, I., Abubakar, A., & Risal, C. (2020). Shariah assessment toward the prosecution of cybercrime in indonesia. *International Journal*, 9, 573.
- Nasfi, Rahmad, Sabri. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomika Syariah (Journal Of Economic Studies)* Volume 4 Nomor 1, Januari-Juni 2020.
- Putra, A. P., & Bahri S, A. (2021). Respons Pemerintah dan Pengusaha Lokal dalam Menangani Masalah “Zero-Dollar Tourist” Cina di Bali. *Jurnal Kajian Bali*, 11(2), 317-336.
- Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 204-210.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(1), 46-53.
- Syarifuddin, A. D. I. (2022). Service Quality and Online Customer Rating on F&B Purchase Decisions. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 15(2), 133-141.
- Syarifuddin, A. D. I., Basalamah, S., Sinring, B., & Mas'ud, M. (2021). The Effect of Marketing Mix on Consumer Purchase Intention and Decisions on Frozen Food in Makassar, Indonesia. *Am J Humanit Soc Sci Res*, 5(4), 32-40.
- Syatar, A. (2021). BAY AL SALAM AS FINANCING ALTERNATIVE DURING PANDEMIC OUTBREAK: A PROPOSAL TO INDONESIA. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27, 1-7.
- Syatar, A., Rahman, A., Ilham, M., Mundzir, C., Arif, M., Hasim, H., & Amiruddin, M. M. (2020). Qurban innovation due to the Covid-19: Experiences from Indonesia. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(10), 1600-1614.
- Tijjang, B., Nurfadhilah, N., Putra, P., Jayadi, U., & Ilham, R. (2022, August). The Influence of Product Quality and Purchase Decisions on Helmet LTD's Brand Image. In *Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference, BIC 2021, 11-12 October, 2021, Batusangkar-West Sumatra, Indonesia*.

Yunus, M., Muhammadun, M., Mahsyar, M., & Abubakar, A. (2022). Apropriasi Tradisi Mappanre Temme menjelang Pernikahan pada Masyarakat Bugis (Studi Living Quran). *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran dan Hadis*, 6(1), 363-384.