Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Volume 4, Nomor 3, Juli 2026
e-ISSN: 2962-083X; p-ISSN: 2964-531X, Hal. 977-985
DOI: https://doi.org/10.30640/trending.v4i3.7421
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kampar

Putri Prili Likasari
Magister Manajemen, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Universitas Mitra Bangsa, Jakarta, Indonesia
**Penulis Korespondensi: putriprililikasari123@gmail.com*

Abstract. *This study aims to determine and analyze the influence of service quality (X1) and hospital environment (X2) on Outpatient Satisfaction (Y) at RSUD Kampar Regency, both partially and simultaneously. The method used in this research is a quantitative method with descriptive and verificative approaches. Data collection was conducted through observation and the distribution of questionnaires to 84 outpatient respondents, selected using the Slovin formula from a total population of 500 patients per month. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing (t-test and F-test) processed with SPSS version 25.0. The results showed that: (1) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction partially, with a significance value of 0.000 < 0.05 and an influence magnitude of 65.7%. (2) hospital environment has a positive and significant effect on patient satisfaction partially, with a significance value of 0.000 < 0.05 and an influence magnitude of 43.3%. (3) Simultaneously, service quality and hospital environment have a significant effect on patient satisfaction with a contribution of 71.0%, while the remaining 29.0% is influenced by other factors outside this research model. Improvements in service quality and better environmental management are proven to reduce patient complaints and strengthen the hospital's reputation.*

Keywords: *Hospital Environment; Hospital; Outpatient; Patient Satisfaction; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan (X1) dan lingkungan rumah sakit (X2) terhadap kepuasan Pasien (Y) rawat jalan di RSUD Kabupaten Kampar, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 84 responden pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari total populasi 500 pasien per bulan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan besaran pengaruh mencapai 65,7%. (2) lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan besaran pengaruh sebesar 43,3%. (3) Secara simultan, kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 71,0%, sedangkan sisanya 29,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Peningkatan kualitas pelayanan dan penataan lingkungan yang lebih baik terbukti mampu mengurangi keluhan pasien dan memperkuat reputasi rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; Kualitas pelayanan; Lingkungan rumah sakit; Pasien rawat jalan; Rumah sakit.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan hak asasi manusia sekaligus salah satu parameter utama dalam menilai keberhasilan pembangunan nasional suatu bangsa. Sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan kesehatan, rumah sakit memikul tanggung jawab besar untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak hanya bersifat kuratif, tetapi juga harus berkualitas dan berorientasi pada kepentingan pasien. Di tengah dinamika industri kesehatan yang semakin kompetitif, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dituntut untuk bertransformasi menjadi institusi yang lebih profesional dan responsif terhadap ekspektasi masyarakat yang kian meningkat.

Naskah Masuk: 22 April 2025; Revisi: 20 Mei 2025; Diterima: 29 Juni 2026; Terbit: 22 Juli 2026

Kepuasan pasien merupakan cermin dari keberhasilan manajemen rumah sakit dalam mengelola sumber dayanya. Salah satu determinan utama yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah kualitas pelayanan. Pasien rawat jalan, sebagai pengguna jasa yang berinteraksi langsung dengan sistem administrasi hingga tindakan medis, sangat peka terhadap dimensi keandalan petugas, kecepatan respons, serta empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Ketika pelayanan yang diterima melampaui atau setidaknya memenuhi harapan, maka akan tercipta persepsi positif yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Namun, kualitas pelayanan tidak berdiri sendiri. Lingkungan rumah sakit, atau yang sering disebut sebagai servicescape, memiliki peran yang tak kalah krusial dalam membentuk kenyamanan psikologis pasien. Lingkungan fisik yang mencakup kebersihan gedung, tata ruang yang tertib, sirkulasi udara yang baik, hingga ketersediaan fasilitas penunjang di area tunggu, menjadi bukti nyata (physical evidence) yang dinilai langsung oleh pasien. Bagi pasien rawat jalan, lingkungan yang nyaman dapat meminimalkan kejenuhan saat mengantre dan memberikan kesan aman selama proses pengobatan berlangsung.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kampar merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Kampar yang berdiri sejak pemerintahan Hindia Belanda dan diresmikan menjadi rumah sakit milik pemerintah tahun 1979, memiliki letak yang strategis dipinggir jalan raya Riau-Sumatra Utara tepatnya di jalan M. Yamin, SH, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kampar sebagai pusat rujukan utama bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Kampar, menghadapi tantangan yang kompleks seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan beragamnya keluhan kesehatan. Meskipun berbagai upaya pembenahan telah dilakukan.

Berdasarkan pengamatan awal di RSUD Kabupaten Kampar, ditemukan beberapa dugaan permasalahan empiris yang menonjol. Di antaranya adalah waktu tunggu pelayanan yang cukup panjang, di mana pasien harus menunggu berjam-jam sejak mendaftar hingga diperiksa oleh dokter spesialis. Setelah selesai diperiksa dokter, Antrean Panjang di Bagian Farmasi pada waktu tunggu pengambilan obat yang sangat lama. Terkadang stok obat tertentu habis sehingga pasien harus kembali lagi di hari lain, yang secara otomatis menurunkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang seringkali melebihi kapasitas menyebabkan kenyamanan pasien terganggu. Aksesibilitas dan Tata Ruang Kurangnya papan petunjuk jalan (signage) yang jelas dan informatif di area rumah sakit. Pasien, terutama yang baru pertama kali datang atau lansia, sering mengalami kebingungan untuk menemukan lokasi apotek, laboratorium, atau kasir setelah dari ruang periksa. Keluhan mengenai kurangnya keramahan petugas di bagian pendaftaran.

Masih adanya anggapan atau perasaan di tengah masyarakat bahwa pelayanan bagi pasien umum lebih diprioritaskan dibandingkan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/BPJS), baik dari segi kecepatan pendaftaran maupun sikap ramah petugas. Lingkungan rumah sakit bukan hanya soal ruang periksa tetapi juga area parkir keterbatasan ruang parkir. Sering kali pasien merasa stres sebelum masuk ke gedung rumah sakit karena sulitnya mencari tempat parkir yang aman dan dekat dengan pintu masuk utama. Adanya kompetisi dari penyedia layanan kesehatan swasta di wilayah sekitar juga mengharuskan RSUD Kabupaten Kampar untuk terus mengevaluasi diri. Jika aspek kualitas pelayanan dan faktor lingkungan fisik diabaikan, maka dikhawatirkan akan terjadi penurunan loyalitas pasien yang berdampak pada citra rumah sakit secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kampar, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen rumah sakit sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan, meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan terhadap pentingnya pelayanan yang berorientasi pada pasien, menambah wawasan penulis dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kampar, Riau, selama Oktober–Desember 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Kampar yang berjumlah 500 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 84 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X_1), lingkungan rumah sakit (X_2), dan kepuasan pasien (Y). Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS, sedangkan pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan			Variabel Lingkungan Rumah Sakit			Variabel Kepuasan Pasien		
No. Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	No. Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	No. Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
X1.1	.830**	0.000	X2.1	.827**	0.000	Y.1	.742**	0.000
X1.2	.781**	0.000	X2.2	.664**	0.000	Y.2	.844**	0.000
X1.3	.825**	0.000	X2.3	.749**	0.000	Y.3	.870**	0.000
X1.4	.932**	0.000	X2.4	.654**	0.000	Y.4	.797**	0.000
X1.5	.947**	0.000	X2.5	.623**	0.000	Y.5	.818**	0.000
X1.6	.901**	0.000	X2.6	.763**	0.000	Y.6	.846**	0.000
X1.7	.856**	0.000	X2.7	.682**	0.000	Y.7	.710**	0.000
X1.8	.929**	0.000	X2.8	.832**	0.000	Y.8	.815**	0.000
X1.9	.936**	0.000	X2.9	.661**	0.000	Y.9	.856**	0.000
X1.10	.892**	0.000	X2.10	.751**	0.000	Y.10	.712**	0.000

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, lingkungan rumah sakit, dan kepuasan pasien memiliki nilai *pearson correlation* yang positif serta nilai signifikansi *(Sig. 2-tailed)* sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

	Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.969	10	Reliabel
Lingkungan Rumah Sakit	0.897	10	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.936	10	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,969, variabel lingkungan rumah sakit sebesar 0,897, dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,936. Seluruh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Model		Coefficients[a] Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.902	2.079		4.764	.000
	Kualitas Pelayanan	.715	.057	.811	12.538	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y=9,902+0,715X.....(i)

Nilai konstanta sebesar 9,902 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pasien sebesar 9,902. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,715 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,715 satuan. Koefisien bernilai positif mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bersifat searah.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 12,538 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kampar. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.811[a]	.657	.653	6.168
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,657. Hal ini menunjukkan bahwa 65,7% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sementara itu, 34,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

Uji Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients[a]						
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**
		B	**Std. Error**	**Beta**		
1	(Constant)	6.207	3.687		1.684	.096
	Lingkungan Rumah Sakit	.798	.101	.658	7.911	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 5, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y=6,207+0,798X.....(ii)

Nilai konstanta sebesar 6,207 menunjukkan bahwa apabila lingkungan rumah sakit dianggap konstan, maka nilai kepuasan pasien sebesar 6,207. Koefisien regresi sebesar 0,798 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada lingkungan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,798 satuan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara lingkungan rumah sakit dan kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel lingkungan rumah sakit memiliki nilai t-hitung sebesar 7,911 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, lingkungan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kampar. Semakin baik kondisi lingkungan rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.658[a]	.433	.426	7.934

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Rumah Sakit

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,433. Hal ini menunjukkan bahwa 43,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel lingkungan rumah sakit, sedangkan 56,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

Uji Parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 7. Hasil Uji Parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients[a]						
Model		**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**
		B	**Std. Error**	**Beta**		
1	(Constant)	2.753	2.683		1.026	.308
	Kualitas Pelayanan	.570	.065	.647	8.786	.000
	Lingkungan Rumah Sakit	.341	.089	.282	3.824	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 7, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y=2,753+0,570X1+0,341X2.....(iii)

Nilai konstanta sebesar 2,753 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit dianggap konstan, maka kepuasan pasien sebesar 2,753. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,570 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,570 satuan. Sementara itu, koefisien regresi lingkungan rumah sakit sebesar 0,341 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan lingkungan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,341 satuan. Kedua koefisien bernilai positif, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 8,786 dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan variabel lingkungan rumah sakit memiliki nilai t-hitung sebesar 3,824 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kampar.

Uji Simultan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 8. Hasil Uji Simultan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6458.102	2	3229.051	98.976	.000[b]
	Residual	2642.600	81	32.625		
	Total	9100.702	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) pada Tabel 7, diperoleh nilai F-hitung sebesar 98,976 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kampar.

Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	**R**	**R Square**	**Adjusted R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.842[a]	.710	.702	5.712

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,710. Hal ini menunjukkan bahwa 71,0% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit secara bersama-sama, sedangkan 29,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Kampar dengan kontribusi sebesar 65,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Selain itu, Lingkungan Rumah Sakit juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan kontribusi sebesar 43,3%, yang menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit yang nyaman, bersih, aman, dan tertata dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Kampar dengan kontribusi sebesar 71,0%, sehingga peningkatan kedua aspek tersebut secara bersama-sama dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Melalui Kesimpulan tersebut, RSUD Kabupaten Kampar disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi, keramahan, dan daya tanggap tenaga kesehatan dalam melayani pasien. Selain itu, rumah sakit perlu menjaga dan meningkatkan kenyamanan lingkungan pelayanan, seperti kebersihan, fasilitas ruang tunggu, petunjuk arah, dan area parkir. Peningkatan kualitas pelayanan dan lingkungan rumah sakit secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Kabupaten Kampar.

DAFTAR REFERENSI

Aditama. (2017). *Manajemen administrasi rumah sakit*. UI Press.

Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.

Allaby, M. (2014). *A dictionary of ecology*. Oxford University Press.

Aritonang, L. R. (2007). *Riset pemasaran: Teori dan aplikasi*. Salemba Empat.

Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856

Cohen, L., & Holliday, M. (2004). *Statistics for social scientists*. Harper & Row.

Hasibuan, M. S. P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent*. PT RajaGrafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Erlangga.

Manap, A. (2016). *Manajemen pemasaran*. Indomedia Pustaka.

Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis*. Salemba Medika.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. (2019).

Sarinah, & Mardalena. (2017). *Pengantar manajemen*. Deepublish. https://doi.org/10.31227/osf.io/9bdyh_v1

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukanto, & Indriyo, G. (2018). *Manajemen personalia*. BPFE.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi Offset.

World Health Organization. (2020). *Constitution of the World Health Organization*.