

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBSI UNSRAT)

**PENGARUH *PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE, PROCESS* DAN *PRICE FAIRNESS*  
TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* DI KLINIK LINGGO GITOHUSODO,  
JAKARTA SELATAN**

**Martinus Hanandito Nugroho Pratomo Linggo & Innocentius Bernarto**

Universitas Pelita Harapan

ARTICLE INFO

**Keywords:** *People, Physical Evidence, Process, Price Fairness, Patient Satisfaction*

**Kata Kunci:** Orang, Bukti Fisik, Proses, Kewajaran Harga, Kepuasan Pasien

Corresponding author:

**Martinus H.N.P. Linggo**  
(martinus\_linggo@hotmail.com)

**Abstract.** The purpose of this study was to analyze the influence of *People, Physical Evidence, Process, and Price Fairness* on *Patient Satisfaction*. Survey method was used in this study. Data was collected using a questionnaire instrument. The target population of this study are all patients who have visited the Linggo Gitohusodo Clinic, Jakarta Selatan. The number of samples determined was 160 samples. The sampling technique was done using *convenience sampling*. *Partial least Square-Structural Equation Modeling* approach with SmartPLS program was used for data analysis. Results shows that *People* have a positive and significant effect on patient satisfaction, *Physical Evidence* have a positive and significant effect on *Patient Satisfaction*, *Process* have a significant effect on *Patient Satisfaction* and *Price Fairness* have a significant effect on *Patient Satisfaction*.

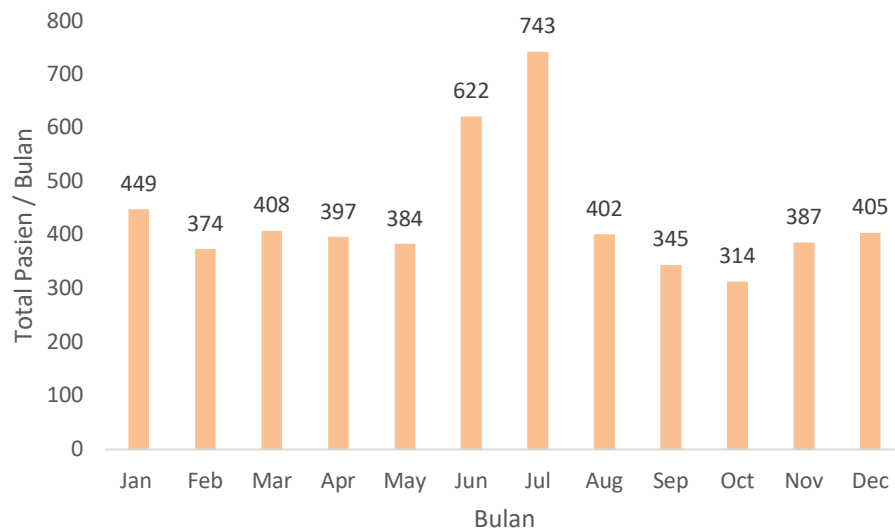
**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *People, Physical Evidence, Process* dan *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan penggunaan instrumen kuesioner. Target populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah berkunjung ke Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. Jumlah sampel yang ditentukan sebesar 160 sampel. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *convenience sampling*. Pendekatan *Partial least Square-Structural Equation Modeling* dengan program SmartPLS digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*, *Physical Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*, *Process* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* dan *Price Fairness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction*.

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal yang sangat dibutuhkan bagi manusia, karena itu masyarakat semakin *aware* akan pentingnya kesehatan beberapa upaya yang dilakukan adalah menjaga asupan makanan, rutin olahraga, dan melakukan pemeriksaan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini mendorong fasilitas pelayanan kesehatan tumbuh dengan pesat dengan berbagai fasilitas pendukung yang dibutuhkan pasien. Sehingga menimbulkan persaingan antara fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas kesehatan bersaing untuk memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik dan efisien (Andrianto *et al.*, 2020). Agar rumah sakit dan klinik dapat bertahan ditengah persaingan yang tinggi, perlu menghadirkan jasa dan layanan yang kompetitif sehingga pasien puas dan loyal untuk terus menggunakan jasanya (*revisit*). Kepuasan pasien merupakan faktor penting untuk bisa terus dijaga agar bisa bertahan ditengah ketatnya persaingan (Iswara & Rustam, 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, “klinik” merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik (Permenkes RI No 9, 2014). Pada umumnya, klinik merupakan tempat berobat atau berkonsultasi bagi masyarakat yang mengalami penyakit- penyakit ringan sedangkan untuk kasus atau penyakit yang berat lebih diajukan ke rumah sakit. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Pada tahun 2019 di Indonesia terdapat 9.205 klinik yang terdiri atas 8.281 klinik pratama dan 924 klinik utama. Jumlah klinik pratama dan klinik utama di DKI Jakarta mengalami peningkatan yang signifikan, tercatat pada laporan profil Kesehatan Indonesia 2019 sejumlah 858 klinik, klinik utama 207 dan klinik pratama 651. Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medis dasar dan spesialisik.

Klinik Linggo Gitohusodo berlokasi di kawasan Kebayoran Lama Jakarta Selatan, sudah berdiri sejak tahun 2000 awal. Klinik ini memiliki pelayanan mulai dari poli dokter umum, dokter gigi, poli dokter bedah syaraf, jasa fisioterapi, house-call service, serta dilengkapi dengan apotek dan kolaborasi dengan laboratorium setempat.. Klinik membuka pelayanan 24 jam dimana klinik meliputi dokter dan sebagainya harus siap siaga dalam melayani pasien yang membutuhkan. Seperti pelanggan pada umumnya, para pasien tentunya mengharapkan adanya kenyamanan klinik dan pelayanan yang baik dari staff klinik (dokter, perawat, receptionist dan tenaga medis lainnya) serta harga yang sesuai. Berikut adalah data kunjungan pasien selama 12 bulan terakhir, menunjukan adanya tren penurunan jumlah kunjungan pasien. Pada Januari 2021 jumlah pasien mencapai 449 pasien, sedangkan di akhir December 2021 turun hingga 405 pasien/bulan, dan paling turun di bulan Oktober yaitu 314 pasien/bulan.



Gambar 1. Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2021)

Sumber: Dokumentasi (2021)

Klinik terus berupaya untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan pasien melalui *pre-survey*. Dari hasil *pre-survey* juga ditemukan beberapa faktor yang menjadi prioritas pasien yaitu pelayanan yang baik dari *People* (dokter berpengalaman, staf mudah ditemui, menggunakan seragam yang rapi, perawat, resepsionis yang baik dan ramah), *Physical Evidence* (Interior, lokasi, bangunan/ruangan, akses, kebersihan, peralatan medis yang mencukupi), *Process* (Lama waktu konsultasi, kemudahan dan kecepatan pelayanan) dan *Price Fairness* (harga pelayanan yang setara dengan klinik lain, harga Konsultasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan, obat murah, harga dokter dll). Klinik mempunyai ekspektasi bahwa 10 dari 10 (100% puas) pasien mengalami kepuasan saat berobat ke Klinik Linggo Gitohusodo. Namun realitanya, hanya 8 dari 10 pasien yang berobat di klinik puas terhadap pelayanan yang didaparkannya sehingga terdapat semua “Gap” yang harus dicari tahu lebih lanjut. Untuk mengatasi gap tersebut Konsumen merupakan faktor penting dalam melihat kualitas jasa yang diberikan, dan dalam bidang kesehatan konsumennya adalah pasien (Irfan *et al.*, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2021) pada 100 pasien Rumah sakit XYZ Kota Bekasi Jawa Barat menunjukan hasil bahwa faktor manusia (*People*), *Physical Evidence*, *Process* dan *Price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap patient satisfaction.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam sektor usaha jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2018, p. 39) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja harapan harapannya. Menurut Assauri (2013) kepuasan pelanggan adalah faktor sangat penting untuk pengukuran kinerja bisnis perusahaan. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan akan berdampak positif terhadap tingginya komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan merek tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana Klinik Linggo Gitohusodo dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap angka kunjungan ke klinik.

## TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

### Patient Satisfaction

Kotler dan Armstrong (2018, p.39), menyatakan bahwa kepuasan adalah “*a person's feelings of pleasure or disappointment that results from comparing a product or service perceived performance (or outcome) to expectations. If the experience falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted*”. *Patient satisfaction* memberikan peran kritis dalam industri jasa kesehatan, yang mana konsumen yang puas akan menjadi konsumen loyal (Homburg *et al.*, 2011). Customer yang puas kemungkinan besar akan kembali lagi menggunakan produk ataupun jasa tersebut sebagaimana penelitian Spiridon *et al.* (2018). *Patient satisfaction* menurut Ware *et al.* (1977) dibangun berdasarkan 8 dimensi yaitu : *interpersonal manner* (penilaian pasien terhadap keramahan, kesopanan dan perhatian) *technical quality of care* (kompetensi atau keterampilan), *accessibility* (kemudahan dan waktu tunggu), *finances, efficacy* (mengurangi penyakit yang diderita) , *continuity of care* (kesamaan dokter dan perawat dalam melayani), *physical environment* (kondisi fisik fasilitas pelayanan kesehatan), dan *availability* (keberadaan petugas dan ketersediaan peralatan medis).

Untuk penyedia layanan kesehatan, kepuasan konsumen berdampak langsung pada tingkat kunjungan kembali pasien yang lebih tinggi dan *positive word of mouth*. Dengan kata lain, semakin banyak pelanggan yang puas, semakin besar *patient retention* dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan kepada orang lain. *Patient satisfaction* juga mempengaruhi tingkat kepatuhan pasien terhadap saran dan permintaan dokter. Dengan demikian, kepuasan sangat mempengaruhi hasil dari pelayanan medis (Haque *et al.*, 2020). Menurut Pohan (2013), Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul atas layanan yang diterima sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan pasien.

### Kaitan antara *People* dan *Patient Satisfaction*

*People* merupakan semua orang yang berperan dalam memberikan layanan sehingga mempengaruhi perilaku pelanggan (Tjiptono, 2014). Pada fasilitas kesehatan *people* merupakan kombinasi dari banyak profesi yaitu dokter, perawat, administrasi, apoteker, petugas lab dan lain-lain sedangkan pasien sebagai pengguna layanan (Radfan *et al.*, 2015). Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh seorang tenaga kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, ketika pasien puas maka potensi pasien untuk *revisit* akan besar (Handayani, 2016). Hal ini juga sesuai definisi *patient satisfaction* menurut Ibrahim *et al.* (2008) "*Patient satisfaction is generally defined as the consumer's view of services received and the results of the treatment*" yang memiliki arti Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien terhadap

layanan yang diterima dan hasil pengobatan. Sehingga, *people* punya peran besar terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nasution *et al.* (2020). Terdapat juga penelitian pada 164 pasien di rumah sakit spesialis mata di kota Medan Sumatera Utara yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diperoleh pasien dari perawat/dokter/staf berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian lainnya oleh Fuad *et al.* (2019); Ginting (2021), Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia (*People*) memiliki pengaruh positif dengan *Patient Satisfaction*.

### **H1 : *People* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction***

#### **Kaitan antara *Physical Evidence* dan *Patient Satisfaction***

*Physical evidence* merupakan atribut yang langsung terlihat antara lain bangunan fisik atau lingkungan, perlengkapan, peralatan, logo, warna maupun barang-barang lainnya, yang ikut mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Kotler & Amstrong, 2012, p.92). *Physical evidence* merupakan lingkungan fisik yang terlihat dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi (Tjiptono, 2014). *Physical evidence* bervariasi, seperti pelayanan pemeriksaan kesehatan, kerapian, kebersihan dan kesopanan staff, maupun ruang tunggu yang nyaman (Radfan *et al.*, 2015). *Physical evidence* akan mampu berkontribusi untuk meyakinkan pasien atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Apabila bukti fisik ini dapat memberikan kesesuaian. Penggunaan fasilitas rumah sakit dapat sangat meningkatkan pelayanan kepada pasien yang berkunjung. Standar pelayanan yang baik dan kondisi fisik yang nyaman akan menimbulkan kepuasan pasien sehingga angka kunjungan pasien meningkat (Pardede & Saragih. 2020).

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuad *et al.* (2019); Saragih *et al.* (2018); Nasution *et al.* (2020); Ginting (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *Physical Evidence* memiliki pengaruh positif dengan *patient satisfaction*. Penelitian lainnya oleh Fatima *et al.* (2018), penelitian dilakukan pada 6 (enam) rumah sakit swasta di Islamabad, Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik *Physical Evidence* maka semakin besar dampaknya terhadap *patient satisfaction*.

### **H2 : *Physical Evidence* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction***

#### **Kaitan antara *Process* dan *Patient Satisfaction***

*Process* merupakan prosedur, alur kegiatan, sikap pembuat kebijakan serta bentuk penyampaian layanan menentukan keberhasilan pemasaran jasa (Kotler dan Amstrong, 2018, p.29). *Process* sangat penting dikarenakan jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Apabila segala aktifitas yang dilakukan dalam serangkaian proses penyampaian jasa kepada pasien berjalan efektif dan sesuai dengan keinginan dan harapan pasien maka hal ini dapat menimbulkan kepuasan pasien (Almatrafi *et al.*, 2018). Hal ini sesuai dengan pendapat Shabbir *et al.* (2017), *Patient Satisfaction* dinilai dengan melihat perbedaannya antara proses layanan yang dirasakan pasien dengan yang diharapkan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tarihoran *et al.* (2020), penelitian pada salah satu rumah sakit di Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Process* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*. Ginting (2021), penelitian pada pasien salah satu rumah sakit di Kota Bekasi Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia (*Process*) memiliki pengaruh positif dengan *Patient Satisfaction*. Saragih *et al.* (2018), penelitian pada pasien di salah satu rumah sakit swasta di kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Process* berdampak positif terhadap *Patient Satisfaction*.

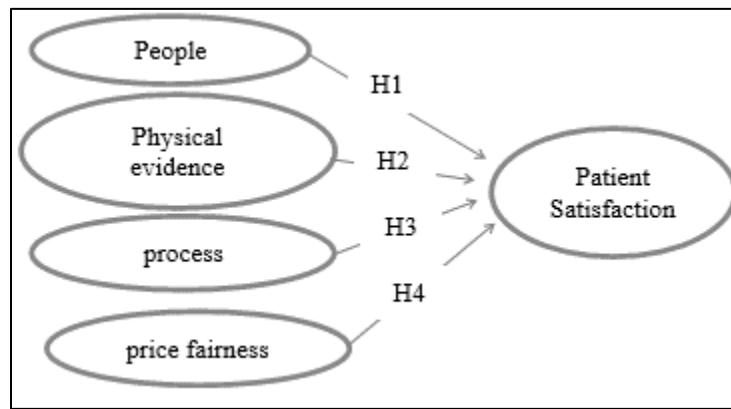
### **H3 : *Process* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction***

#### **Kaitan antara *Price Fairness* dan *Patient Satisfaction***

*Price* menurut menurut Kotler & Keller (2018, p.483) : “ *Price is the one element of the marketing mix that produces revenue; the other elements produce costs. Price also communicates the company’s intended value positioning of its product or brand*”. Definisi tersebut diartikan bahwa harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan; elemen lainnya menghasilkan biaya. Harga juga mengomunikasikan posisi nilai yang diinginkan perusahaan dari produk, layanan atau mereknya. *Price* diartikan sebagai bentuk keterjangkauan harga dari layanan perawatan kesehatan dan transparansi dalam penagihan (Swain & Singh, 2021). *Price fairness* yang berhubungan dengan penilaian konsumen (dikaitkan dengan unsur emosi) terhadap harga dari penjual, apakah terdapat perbedaan (atau kurangnya perbedaan) antara harga penjual dan harga dari pesaing lain masih masuk akal, dapat diterima dan dapat dijustifikasi (Xia *et al.*, 2004). Kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan memberikan kualitas pelayanan *People*, *Process* dan *Physical Evidence* yang baik, penetapan harga yang sesuai juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pantouvakis & Bouranta, 2014), hal ini berarti jika pasien merasa *fair* terhadap harga yang dibayarkan maka pasien akan merasa puas dan akan melakukan revisit kembali.

Hal ini didukung oleh Penelitian yang dilakukan Alzoubi *et al.* (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa *Price Fairness* berpengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*. Haque *et al.* (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Price Fairness* yaitu kewajaran harga dengan pelayanan yang diterima pasien, harga obat yang murah dibandingkan dengan rumah sakit lain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Cakici *et al.* (2019), penelitian dilakukan di Turkey, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Price Fairness* berdampak positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* dan keinginan berkunjung kembali. Khatri & Sarma (2021), melakukan penelitian pada pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Anak di Delhi India, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Price Fairness* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction*.

### **H4 : *Price fairness* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction***



Gambar 2. Model Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction* di Klinik Lingo Gitohusodo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Untuk pengumpulan data, akan dilakukan penggunaan instrumen kuesioner. Target populasi dalam penelitian ini yaitu semua pengunjung yang pernah berkunjung ke Klinik Lingo Gitohusodo, Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *convenience sampling*. Jumlah sampel minimal adalah 160 dengan menggunakan metode *Inverse Square root* (Kock & Handaya, 2018). Selanjutnya metode analisa yang digunakan untuk mengolah data adalah PLS-SEM atau *partial least square-structural equation modeling* dengan software SmartPls (Hair *et al.*, 2019). Untuk konstruk *People* diadaptasi dari Ravangard *et al.* (2020) yang terdiri dari 10 item pertanyaan, konstruk *Physical Evidence* dan *Process* diadaptasi dari Ravangard *et al.* (2020) dan Budrevičiūtė *et al.*, (2020), masing-masing terdiri dari 7 item pertanyaan, konstruk *Price Fairness* diadaptasi dari Ravangard *et al.* (2020), yang terdiri dari 7 item pertanyaan, *Patient Satisfaction* diadaptasi dari penelitian Ahmed *et al.* (2017), yang terdiri dari 8 item pertanyaan. Pengukuran item menggunakan skala likert poin 1 (sangat tidak setuju) s/d poin 5 (sangat setuju). Pengujian pengujian validitas dan reliabilitasnya pada instrumen pertanyaan dengan menggunakan pendekatan PLS-SEM pada tahap model pengukuran (inner model). Uji validitas dilakukan dengan mengukur *average variance extraction*(AVE), *loading factor* dan *discriminant analysis*. sedangkan uji reliabilitas diketahui dengan melihat nilai *composite reliability* (CR) (Ghozali & Latan 2015; Hair *et al.*, 2019).

## HASIL

Responden dalam penelitian ini berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil sebanyak 200 responden yang sudah merespon. Berdasarkan jenis kelamin, Laki-laki sebanyak 92 orang (46%), Perempuan 108 orang (54%). Berdasarkan usia, usia 15 sd 20 tahun 2%, usia 21 sd 30 tahun 37%, usia 31 sd 40 tahun 25%, usia 41 sd 50 tahun 7% dan lebih dari 50 tahun sebanyak 40%, berdasarkan usia didominasi oleh usia 21 sd 30 tahun dan > 50 tahun. Berdasarkan tingkat Pendidikan SD 4%, SMA

sederajat 13%, D3 11%, Sarjana 73%, sehingga disimpulkan berdasarkan Pendidikan didominasi oleh pasien dengan Pendidikan Sarjana.

Tabel 1. Profil Responden

Kriteria	Sub Kriteria	Jumlah (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	92	46%
	Perempuan	108	54%
Usia	15 – 20 tahun	3	2%
	21 - 30 tahun	74	37%
	31 -40 tahun	49	25%
	41 – 50 tahun	14	7%
	> 50 tahun	60	30%
Pendidikan	SD/SMP	7	4%
	SMA/ sederajat	25	13%
	Diploma	22	11%
	Sarjana	145	73%
Total		200	100%

### Evaluasi Model Pengukuran

Pada analisis data dengan PLS-SEM, tahap pertama adalah evaluasi terhadap *outer model* yang disebut juga sebagai model pengukuran. Tahapan analisis ini untuk menguji dan mengevaluasi hubungan indikator reflektif yang digunakan untuk mengukur variabel latennya (konstruk). Analisis model pengukuran ini terdiri dari dua jenis, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* ( $>0,7$ ) dan AVE ( $>0,5$ ). Uji reliabilitas dengan melihat nilai CR ( $>0,7$ ) (Hair *et al.*, 2019). Sedangkan *Discriminant Validity* menggunakan HT/MT sebagaimana dikemukakan oleh Henseler *et al.* (2015), jika nilai HT/MT untuk variabel yang diteliti  $< 0.9$ . Untuk mendapatkan *outer model* pada penelitian ini digunakan perangkat lunak SmartPLS 3.3<sup>TM</sup> dengan menjalankan menu *calculate* yaitu PLS *Algorithm*.

Table 2. Validity &amp; Reliability

Konstruk dan item	Outer Loading
<b>Physical Evidence/PE (AVE = 0.800, CR = 0.965)</b>	
PE1 Interior Klinik Linggo Gitohusodo di desain dengan baik	0.857
PE2 Klinik Linggo Gitohusodo memiliki sirkulasi udara yang baik.	0.900
PE3 Bangunan Klinik Linggo Gitohusodo terlihat menarik	0.917
PE4 Area parkir pada Klinik Linggo Gitohusodo nyaman	0.905
PE5 Klinik Linggo Gitohusodo memiliki peralatan medis yang mencukupi	0.920
PE6 Kebersihan di Klinik Linggo Gitohusodo sesuai dengan harapan saya	0.886



PE7	Media Sosial Klinik Linggo Gitohusodo memberikan informasi yang bermanfaat untuk saya.	0.873
<b>Price Fairness/PF (AVE = 0.679, CR = 0.937)</b>		
PF1	Harga pelayanan di Klinik Linggo Gitohusodo setara dengan klinik lain.	0.870
PF2	Klinik Linggo Gitohusodo memberikan keringan untuk pasien khusus (tidak mampu / lupa membawa uang / membayar H+1)	0.824
PF3	Klinik Linggo Gitohusodo memberikan informasi yang transparant terkait komponen kuitansi	0.817
PF4	Klinik Linggo Gitohusodo terkadang memberi diskon khusus untuk pasien	0.807
PF5	Harga di Klinik Linggo Gitohusodo sesuai dengan harapan saya	0.856
PF6	Harga Konsultasi sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0.786
PF7	Harga obat yang direkomendasikan/resepkan dokter untuk saya sesuai dengan expektasi	0.807
<b>People/PO (AVE = 0.668, CR = 0.953)</b>		
PO1	Staff di Klinik Linggo Gitohusodo mudah ditemui	0.775
PO2	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan staff Klinik Linggo Gitohusodo	0.787
PO3	Saya diberikan rekomendasi yang bermanfaat oleh staff Klinik Linggo Gitohusodo	0.835
PO4	Staff di Klinik Linggo Gitohusodo menggunakan pakaian yang rapih	0.845
PO5	Dokter di Klinik Linggo Gitohusodo berpengalaman	0.869
PO6	Dokter di Klinik Linggo Gitohusodo terampil dalam menangani pasien	0.893
PO7	Saya nyaman berkonsultasi dengan dokter Klinik Linggo Gitohusodo	0.803
PO8	Saya percaya dengan kemampuan dokter Klinik Linggo Gitohusodo	0.804
PO9	Saya memilih berkonsultasi di Klinik Linggo Gitohusodo karena dokter – dokter yang berpengalaman	0.779
PO10	Saya puas dengan tingkat komunikasi staff Klinik Linggo Gitohusodo	0.774
<b>Process/PR (AVE = 0.685, CR = 0.938)</b>		
PR1	Jam operasional Klinik Linggo Gitohusodo sesuai dengan harapan saya	0.825
PR2	Lama waktu konsultasi di Klinik Linggo Gitohusodo sesuai dengan kebutuhan saya	0.780
PR3	Saya secara terbuka berdiskusi dengan dokter di Klinik Linggo Gitohusodo untuk mendapat saran perawatan terbaik	0.783
PR4	Saya akan menjalin hubungan lebih baik dengan dokter Klinik Linggo Gitohusodo	0.827
PR5	Saya akan menjalin hubungan lebih baik dengan staff/perawat Klinik Linggo Gitohusodo	0.878
PR6	Saya mempersiapkan pertanyaan terkait keluhan saya sebelum mengunjungi dokter di Klinik Linggo Gitohusodo.	0.825
PR7	Dokter di Klinik Linggo Gitohusodo memperhatikan keluhan pasien secara seksama	0.871
<b>Patient Satisfaction/PS (AVE = 0.731, CR = 0.956)</b>		
PS1	Klinik Linggo Gitohusodo terletak di area yang mudah dijangkau untuk berobat	0.877
PS2	Harga yang dikenakan untuk layanan perawatan medis di Klinik Linggo Gitohusodo sesuai.	0.887

PS3	Terdapat cukup banyak dokter di Klinik Linggo Gitohusodo.	0.838
PS4	Saya menemui dokter yang sama hampir setiap kali saya pergi untuk berobat di Klinik Linggo Gitohusodo.	0.801
PS5	Dokter di Klinik Linggo Gitohusodo memeriksa pasien secara mendetail	0.853
PS6	Dokter di Klinik Linggo Gitohusodo selalu memperlakukan pasiennya dengan hormat.	0.869
PS7	Saya sangat puas dengan perawatan medis yang saya terima di Klinik Linggo Gitohusodo	0.842
PS8	Pengobatan yang saya terima dari dokter di Klinik Linggo Gitohusodo hingga saat ini sesuai ekspektasi saya	0.868
<i>AVE= average variance of extracted &gt;0,5; CR=composite reliability &gt;0,7; CA=Cronbach's alpha &gt;0,7(Hair et al, 2019).</i>		

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2, dapat dilihat bahwa semua indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *outer loading* > 0,7, nilai CR >0.7 dan AVE >0,05, karena semua variabel telah memenuhi kriteria uji validitas maka data bisa dianalisis lebih lanjut (Hair *et al.*, 2019).

Pada penelitian ini metode yang digunakan pada uji *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai dari rasio *heterotrait-monotrait* (HT/MT Ratio) seperti yang diusulkan oleh Henseler *et al.* (2015). Nilai diskriminan dengan metode ini dianggap lebih presisi bila dibanding dengan nilai diskriminan dari Fornell Larcker yang lebih dulu digunakan (Hair *et al.*, 2019). Pada penilaian dengan metode ini bila ditemukan rasio HT/MT kurang dari 0,9 maka suatu konstruk memiliki nilai diskriminan yang telah valid. Karenanya, dapat dikatakan bahwa indikator-indikator pada satu variabel telah paling tepat dan spesifik untuk mengukur konstraknya tersebut (Henseler *et al.*, 2015). Berikut adalah output dari HT/MT :

Table 3. *Discriminant Validity* HT/MT

	Patient Satisfaction	People	Physical Evidence	Price Fairness	Process
Patient Satisfaction					
People	0.845				
Physical Evidence	0.844	0.736			
Price Fairness	0.772	0.711	0.712		
Process	0.846	0.783	0.741	0.648	
HTMT < 0,9 (Henseler <i>et al.</i> , 2015)					

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil pengujian semua nilai pada matrix HT/MT < 0,9 hal ini menunjukan bahwa data yang digunakan telah memenuhi syarat untuk dianalisa lebih lanjut, karena semua variabel telah lolos uji validitas dan reliabilitas.

## Evaluasi Model Struktural

Model struktural (*inner model*) merupakan pengujian hipotesis hubungan antar konstruk. Evaluasi yang dilakukan adalah melihat hasil dari Uji multicollinearity dilakukan dengan memperhatikan nilai variance inflation factor atau VIF yaitu nilai VIF tidak lebih dari 5 (Hair et al., 2019). Untuk selanjutnya melihat nilai *coefficient of determination (R-square)* dan *significance of path coefficients* (Hair et al., 2019). Pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai VIF untuk *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness*  $< 5$

Tabel 4. Collinearity

	<i>Patient Satisfaction</i>
<i>People</i>	2.761
<i>Physical Evidence</i>	2.631
<i>Price Fairness</i>	2.160
<i>Process</i>	2.562

Tahapan selanjutnya adalah Nilai *R-squared* dapat disebut sebagai *substansial* atau *strong* bila nilainya sama dengan atau lebih besar dari 0,75. Nilai *R-squared* dikatakan *moderate to strong* bila nilainya sama dengan 0,50 - 0,75. Nilai *R-squared* lemah apabila nilainya sama dengan 0,25 - 0,50. Namun apabila ditemukan nilai *R-square* di atas 0,9 maka model dapat dianggap *overfit*. (Hair et al., 2019). Evaluasi  $R^2$  pada tabel 7 berdasarkan sajian data tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* untuk *Patient Satisfaction* sebesar 0,811. Hal ini menunjukan bahwa presentase besarnya *Patient satisfaction* dapat dijelaskan oleh *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness* sebesar 81,1%.

Tabel 5. Coefficient of Determination ( $R^2$ )

Construct	R-square	Kategori
<i>Patient Satisfaction (CS)</i>	0.811	<i>Strong</i>

Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dalam evaluasi model struktural. Pengujian ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* dengan SmartPLS™ 3.3 (Ringle et al., 2015). Jika nilai *T-statistic* hasil dari *bootstrapping* lebih besar dari nilai *T-table* yaitu 1,645 (dengan tingkat signifikansi atau *alpha* 0,05) maka dapat dikatakan bahwa hubungan antar variabel dapat dinyatakan signifikan (Ringle et al., 2015; Sarstedt et al., 2017). Analisis pada model penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *bootstrapping one-tailed* dengan tingkat signifikansi 0.05. Terlebih dahulu dilihat signifikansi pada semua *path*, selanjutnya dinilai dan dibandingkan seberapa besar koefisien (*standardized coefficient*) pada masing-masing jalur atau *path*. Apabila hasil uji telah memenuhi kedua syarat tersebut maka hipotesis penelitian dapat dinyatakan didukung (*supported*).

Hasil penelitian pada tabel 6 menunjukkan bahwa *People* nilai T-statistik sebesar 3,310 > T-Tabel 1,645 (P-value 0,000 <0,05). Hal ini menunjukkan bahwa *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H1 didukung). *Physical Evidence* nilai T-statistik 2,880 > 1,645 (P-value 0,002 <0,05), sehingga dinyatakan *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H2 didukung). *Process* nilai T-statistik 3,600 > T-tabel 1,645 (P-value 0,000 <0,05), sehingga dapat diputuskan bahwa *Process* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H3 didukung). *Price Fairness* nilai T-statistik 3,135 > T-tabel 1,645 (P-value 0,001 <0,05), sehingga dapat diputuskan bahwa *Price Fairness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H4 didukung).

Tabel 6. Size and significance of path coefficient

Path	Standardized Path Coefficient	t-statistics	P-values	Hasil
H1 : People -> Patient Satisfaction	0.261	3.310	0.000	Didukung
H2 : Physical Evidence -> Patient Satisfaction	0.298	2.880	0.002	Didukung
H3 : Process -> Patient Satisfaction	0.294	3.600	0.000	Didukung
H4 : Price Fairness -> Patient Satisfaction	0.173	3.135	0.001	Didukung
T-table yaitu 1,645; P-value < 0,05 (Ringle <i>et al.</i> , 2015; Sarstedt <i>et al.</i> , 2017).				

## PEMBAHASAN

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh “Pengaruh *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction* di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. Sampel 200 pasien yang berkunjung ke Klinik Linggo Gitohusodo. Hasil pengujian hipotesis satu (H1) menunjukkan bahwa *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient satisfaction (H1 didukung). Hal ini berarti semakin baik layanan yang diterima pasien dari *People* (dokter, tenaga kesehatan, admin) akan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nasution *et al.*(2020). Terdapat juga penelitian pada pasien rumah sakit spesialis mata di kota Medan Sumatera Utara yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diperoleh pasien dari perawat/dokter/staf berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Penelitian lainnya oleh Fuad *et al.* (2019); Ginting (2021), Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia (*People*) memiliki pengaruh positif dengan *Patient Satisfaction*.

Hipotesis ke-2 (H2) *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Patient Satisfaction (H2 didukung). Hal ini menunjukkan bahwa *Physical Evidence* yang bersih dan nyaman berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fuad *et al.* (2019); Saragih *et al.* (2018); Nasution *et al.* (2020); Ginting (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *Physical Evidence* memiliki pengaruh positif dengan *Patient Satisfaction*. Penelitian lainnya oleh Fatima Taqdees *et al.*, (2018), penelitian dilakukan

pada 6 (enam) rumah sakit swasta di Islamabad, Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik *Physical Evidence* maka semakin besar dampaknya terhadap *Patient Satisfaction*

Hasil pengujian Hipotesis ke-3 (H3) menunjukkan bahwa *Process* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H3 didukung). *Process* ini sangat penting karena jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Apabila segala aktifitas yang dilakukan dalam serangkaian proses penyampaian jasa kepada pasien berjalan efektif dan sesuai dengan keinginan dan harapan pasien maka hal ini dapat menimbulkan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tarihoran *et al.* (2020); Ginting (2021); Saragih *et al.* (2018); Khatri dan Sarma (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik *Process* yang dirasakan oleh pasien akan berdampak positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*.

Hasil hipotesis ke-4 (H4) menunjukkan bahwa *Price Fairness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* (H4 didukung). Artinya semakin fair harga yang ditawarkan maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan memberikan kualitas pelayanan *People*, *Process* dan *Physical Evidence* yang baik, penetapan harga yang sesuai juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pantouvakis & Bouranta, 2014). Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Alzoubi *et al.* (2020); Cakici *et al.* (2019); Haque *et al.* (2020); Ginting (2021); Swain & Singh (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa *Price Fairness* dan *Trust* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Patient Satisfaction*.

## Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan yaitu melihat pengaruh “Pengaruh *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction* di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan”. Sampel data 200 pasien yang berkunjung ke Klinik Linggo Gitohusodo, dianalisa menggunakan PLS - SEM, maka kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*, *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Patient Satisfaction*, *Process* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction* dan *Price Fairness* berpengaruh secara signifikan terhadap *Patient Satisfaction*.

## Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang tidak dapat dihindari sehingga akan memengaruhi hasil penelitian. Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Keterbatasan pertama adalah variabel yang digunakan adalah *People*, *Physical Evidence*, *Process* dan *Price Fairness* terhadap *Patient Satisfaction*, untuk penelitian selanjutnya perlu penambahan variabel lain yang diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan seperti *Clinic Reputation*, *Patient Safety*, dan *Waiting Time*, (2) Target sampel dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan, untuk mendapat jumlah sampel yang lebih besar dengan keterwakilan geografis perlu ditambahkan sampel klinik lain di

wilayah Jakarta. (3) Waktu penelitian dilakukan di masa pandemi Covid-19, sehingga penelitian dilakukan dengan kuesioner *online* seperti ini kondisi responden yaitu pasien tidak dapat diketahui dengan pasti dan sulit dilakukan konfirmasi. Status faktor atau *mood* saat akan mengisi kuesioner dapat mempengaruhi hasil pengisian kuesioner, faktor lainnya terkait kebijakan klinik dan penerapan social distancing. (4) Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, sehingga data hanya sebatas range skala likert 1 sampai dengan 5, jawaban kualitatif atau pernyataan terbuka tidak terdapat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International journal of health care quality assurance*.
- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik "X" di Tuban. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206-221.
- Assauri, S. (2013). Manajemen Pemasaran, Jakarta: RajawaliPers, PT. *Raja GrafindoPersada*.
- Alzoubi, H. M., & Inairat, M. (2020). Do perceived service value, quality, price fairness and service recovery shape customer satisfaction and delight? A practical study in the service telecommunication context. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 579-588.
- Almatrafi, D., Altaweel, N., Abdelfattah, M.A., Alqazlan, M., Darrar, H., AlOmari, A.H., Yaseen, W., & Alsulami, M.A. (2018). Assessment of Customer Satisfaction with the Clinical Laboratory Services Provided in King Abdullah Medical City, Makkah. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 70, 2029-2037.
- Budrevičiūtė, Aida & Kalediene, Ramune & Paukstaitiene, Renata & Bagdoniene, Liudmila & Stankunas, Mindaugas & Valius, Leonas. (2021). The perspectives of patients with type 2 diabetes mellitus on marketing mix elements in primary health care a quantitative study from Lithuania. *Primary Health Care Research & Development*. 22. 1-12. 10.1017/S1463423620000699.
- Cakici, A.C., Akgunduz, Y. & Yildirim, O. (2019), "The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: the mediating effect of revisit intention", *Tourism Review*, Vol. 74 No. 3, pp. 443-462. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2018-0025>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Fuad, Lu'luatul & Tamtomo, Didik & Sulaeman, Endang. (2019). Multilevel Analysis on the Effect of Marketing Mix Strategy toward Patient Satisfaction in Magelang, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*. 4. 39-46. 10.26911/thejhpm.2019.04.01.05.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS3.0, Universitas Diponegoro Semarang, ed. 2, Badan Penerbit Undip.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/eb-11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Ginting, R. B. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Inpatient Satisfaction Rumah Sakit Xyz, Bekasi [The Effect Of Service Marketing Mix On Inpatient Satisfaction At Hospital Xyz, Bekasi]. *Milestone: Journal of Strategic Management*, 1(1), 71-80.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Haque, D.R., Rahman, A., Pang, A., & Kow, A. (2020). Factors Affecting Customer's Satisfaction and Loyalty in Hospitals in China.
- Hartawan, E., Liu, D., Handoko, M., Evan, G., & Widjojo, H. (2021). Pengaruh Iklan Di Media Sosial Instagram Terhadap Minat Beli Masyarakat Pada E-Commerce. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.33853>
- Homburg, C., Müller, M., & Klarmann, M. (2011). When Should the Customer Really be King? On the Optimum Level of Salesperson Customer Orientation in Sales Encounters. *Journal of Marketing*, 75(2), 55–74. <https://doi.org/10.1509/jm.75.2.55>
- Ibrahim, A., Chompikul, J., & Isaranurug, S. (2008). *Patient Satisfaction with Health Services at the Outpatient Department of Indira Gandhi Memorial Hospital, Amale'Maldives* (Doctoral dissertation, Mahidol University).
- Iswara & Rustam (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi Vol.8 No.2 Mei-Agustus 2021*, Hal. 455-478. ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-2331.
- Irfan, S. M., Ijaz, A., & Farooq, M. M. (2012). Patient satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle-east journal of scientific research*, 12(6), 870-877.
- Khatri, Arti & Sharma, Shikha. (2021). Assessment of Parent Satisfaction with Phlebotomy Services at a Paediatric Hospital in East Delhi. *International Journal of Current Research and Review*. 13. 104-111. [10.31782/IJCRR.2021.131115](https://doi.org/10.31782/IJCRR.2021.131115)

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. New Jersey. Printice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018), *Principle of Marketing*, 17e Global Edition. New York: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2018). *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28, 227 - 261.
- Melisa, P., L. Mandey, S., & Hasan Jan, A. (2020). Analisis Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Perceived Value (Studi Kasus Pada Milenial Yang Menggunakan Maskapai Garuda Indonesia). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(3). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i3.31515>
- Nasution, N. R., Girsang, E., Ginting, R., & Silean, M. (2020). The Effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction in Prima Vision Medan Special Hospital in 2019. *International Journal of Research and Review*, 7(8).
- Pantouvakis, A., & Bouranta, N. (2014). Quality and price-impact on patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Pardede, J. A., & Saragih, M. (2020). The Correlation between Process and Physical Evidence toward Patient Satisfaction among Private Hospitals in Medan. doi:10.31219/osf.io/twqk5
- Pohan, IS., (2013), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Porotu'o, A., Kairupan, B., & Wahongan, G. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(2). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.32936>
- Ravangard, R., Khodadad, A., & Bastani, P. (2020). How marketing mix (7Ps) affect the patients' selection of a hospital: experience of a low-income country. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 95(1), 1-8.
- Radfan, N., & Hariyanti, T. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Paru Rumah Sakit Paru Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), 220-228.
- Saragih, M. (2018). The Correlation between Process and Physical Evidence toward Patient Satisfaction among Private Hospitals in Medan.



- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market Research*, 1–40. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8\\_15-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-1)
- Shabbir, A., Malik, S.A. and Janjua, S.Y. (2017), “Equating the expected and perceived service quality: a comparison between public and private healthcare service providers”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 34 No. 8, pp. 1295-1317.
- Spiridon, Ş & Gheorghe, Consuela Madalina & Gheorghe, Iuliana Raluca & Purcărea, V. (2018). Removing the barriers in health care services: the importance of emotional satisfaction. *Journal of medicine and life*. 11. 168-174.
- Swain, Swapnarag & Singh, Rohit. (2021). Measuring the impact of perceived service quality on insured and uninsured patients' satisfaction. *Measuring Business Excellence*. ahead-of-print. 10.1108/MBE-06-2020-0095.
- Tarihoran, U., Girsang, E., R. Nasution, S. and Ginting, C. Marketing Mix 7P Application to Increase Patient Re-visits. DOI: 10.5220/0010287400730079 In Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical (HIMBEP 2020), pages 73-79 ISBN: 978-989-758-500-5
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. ANDI. Yogyakarta
- Ware, John & Davies-Avery, A. & Stewart, Anita. (1977). The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction. *Health & medical care services review*. 1. 1, 3-15.
- Xia, Lan & Monroe, Kent & Cox, Jennifer & Kent, B & Monroe, Kent & Jones, J. (2004). The Price Is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions. *Journal of Marketing*. 68. 1-15. 10.1509/jmkg.68.4.1.42733.