



Pengaruh kualitas layanan dan medical expenses terhadap kepuasan pasien pada pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) Cimahi Tengah

Sindrawati¹, Elis Muslimah², Koniah³, Merita Gianti Pratiwi⁴, Ikhsan Gumelar⁵, Mohammad Farisan Zulhazmi⁶

^{1,2,3,4,5,6} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

¹sindrawati@stiabandung.ac.id, ²elism814@stiabandung.ac.id, ³koniahajja6@stiabandung.ac.id,

⁴meritagpratiwi@stiabandung.ac.id, ⁵ikhsangumelar69@stiabandung.ac.id, ⁶fzulhazmi@stiabandung.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 2 April 2022

Disetujui 16 April 2022

Diterbitkan 25 April 2022

Kata kunci:

Kualitas layanan; Medical expenses; Kepuasan pasien; Pusat kesehatan;

Keywords :

Quality of service; Medical expenses; Patient satisfaction; Health center

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan medical expenses terhadap kepuasan pasien Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Cimahi Tengah, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Cimahi Tengah dalam tahun 2020, dan jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 100 responden. Kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan skala Likert untuk mengetahui persepsi responden terkait kualitas layanan, medical expenses, dan kepuasan yang mereka rasakan. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis regresi berganda dengan software SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan jika terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan dan medical expenses terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cimahi Tengah. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi pengelola, dokter, perawat, serta tenaga kesehatan, khususnya yang ada di Puskesmas Cimahi Tengah, sehingga kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of service quality and medical expenses on patient satisfaction at the Community Health Center (Puskesmas) in Central Cimahi, West Java. This research was conducted using quantitative methods with a descriptive verification approach. The population in this study were patients at the Cimahi Tengah Health Center in 2020, and the number of samples taken was 100 respondents. The questionnaire in this study was measured using a Likert scale to determine respondents' perceptions of service quality, medical expenses, and the satisfaction they felt. The data obtained were processed using multiple regression analysis with SPSS 23 software. The results of this study indicate that there is a positive effect of service quality and medical expenses on patient satisfaction at the Cimahi Tengah Health Center. The findings of this study can provide views for managers, doctors, nurses, and health workers, especially those at the Cimahi Tengah Health Center, so that patient satisfaction can be further improved.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/2004, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit dari Kantor Kesehatan Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab untuk menjalankan peningkatan kesehatan dalam satu wilayah. Puskesmas Cimahi Tengah merupakan salah satu pusat kesehatan yang ada di bawah Kantor Kesehatan Kota Cimahi, yang memegang otoritas dalam sektor kesehatan di wilayah tersebut. Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas Cimahi dituntut untuk mampu memberikan layanan yang unggul bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Cimahi, terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh Puskesmas. Selama ini, rasio dari petugas kesehatan dan pasien tidak seimbang. Selain itu, fasilitas komputer hanya tersedia pada satu unit, sehingga berdampak pada jumlah antrian yang panjang. Kebersihan juga tidak dijaga dengan baik, sehingga menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan, karena pasien menjadi tidak nyaman untuk berkunjung ke Puskesmas.

Hal ini tentu berlawanan dengan keharusan rumah sakit atau layanan kesehatan untuk menerapkan standar tinggi dalam layanan yang mereka berikan, sekaligus menjaga kualitas dari layanan tersebut. Menurut World Health Organization (2006), suatu layanan kesehatan dan sistem kesehatan

harus berjalan dengan efektif, efisien, memiliki aksesibilitas, berpusat pada pasien, dan aman. Manajemen layanan kesehatan memiliki perspektif internal dan eksternal. Penelitian ini akan berfokus pada perspektif eksternal, yaitu berkaitan dengan pelanggan (pasien) dan ekspektasi, sikap, dan kepuasan yang mereka bangun. Dalam literatur mengenai layanan, perspektif eksternal lebih diperhatikan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Padma et al., 2010; Swain & Kar, 2018) seperti kualitas layanan dan medical expenses (biaya pengeluaran medis). Medical expenses ditemukan dapat berpengaruh positif atau negatif pada kepuasan pasien (Matute-Vallejo et al., 2011; Liu & Mao, 2019).

Dalam literatur mengenai perilaku konsumen dalam manajemen pemasaran, kepuasan konsumen layak diperhatikan karena dapat mengarahkan perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif (Budur & Poturak, 2021; Dash et al., 2021; Sun et al., 2021). Ketika dikaitkan dengan konteks layanan kesehatan, pasien merupakan konsumen yang perlu ditingkatkan kepuasannya melalui pengelolaan kualitas layanan kesehatan yang efektif. Kepuasan pasien merupakan komponen kunci untuk mencapai kinerja rumah sakit (Gharai et al., 2013; Kashkoli et al., 2017). Di sisi lain, kepuasan pasien juga dapat memprediksi berbagai outcomes positif yang akan menguntungkan bagi rumah sakit, seperti rekomendasi positif dari pasien untuk orang lain, penurunan jumlah keluhan, dan penggunaan jasa kembali (Yao et al., 2016; Barlow et al., 2016).

Ali et al. (2015; Kashkoli et al., 2017) menyebutkan bahwa meski telah terbukti mampu mengarah pada berbagai outcomes positif, kepuasan pasien belum terlalu banyak diteliti di negara berkembang. Penelitian mengenai hal ini juga dan masih memerlukan penelitian empiris, terutama untuk mengetahui anteseden atau prediktornya (Barlow et al., 2016; Swain & Kar, 2018; Fatima et al., 2017; Liu & Mao, 2019). Atas dasar itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan menguji model untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan medical expenses terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi pada fasilitas kesehatan umum, terutama Puskesmas, mengenai cara untuk meningkatkan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif verifikatif, dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cimahi Tengah, Cimahi, Jawa Barat. Penentuan sampel dilakukan dengan mengambil jumlah minimal sampel dari Hair et al. (2019), yaitu sebesar 100 responden.

Penelitian ini menggunakan survei untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dari kuesioner yang disebar, seluruhnya menunjukkan bahwa responden telah mengisi secara lengkap, sehingga 100 data yang diperoleh dapat diproses lebih lanjut untuk dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Peneliti menggunakan software SPSS 23 untuk melakukan pengolahan data.

Dalam kuesioner yang disebar, responden diminta untuk memilih pernyataan yang paling sesuai dengan kondisi mereka. Pengukuran ini didasarkan pada skala Likert dengan lima poin, berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Pengukuran kualitas layanan merujuk pada Huang et al. (2019). Kemudian, medical expenses diukur menggunakan skala yang dikembangkan oleh Wu et al. (2016), sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan skala yang diadaptasi dari Fatehi et al. (2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cimahi Tengah, Cimahi, Jawa Barat dengan menggunakan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis sebagai responden. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Respondent Profile		Percentage
Jenis Kelamin	Laki-laki	44%
	Perempuan	57%
Umur	17 – 22 Tahun	86%
	23 - 28 tahun	13%
	29 - 34 tahun	1%

	Respondent Profile	Percentage
	35 - 40 tahun	1%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	85%
	Wirausaha	3%
	Pegawai Swasta	12%
	Pegawai Negeri/BUMN	1%
Tingkat Pendidikan	SMA	29%
	D3	5%
	S1	66%
	S2	1%
	S3	0%

Data dari tanggapan 100 responden menunjukkan bahwa diperoleh 57% perempuan dan 44% laki-laki. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden lebih banyak dari jenis kelamin perempuan. Jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden yang berumur 17 – 22 Tahun dan responden paling sedikit berumur 29 - 40 tahun. Tingkat pendidikan didominasi oleh responden berlatar pendidikan S1. Adapun hasil uji analisis deskriptif dari tanggapan responden terhadap variabel Kualitas layanan, Medical Expense dan Kepuasan dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 2. *Medical expence* dan kepuasan

No	Variable	Rata- Rata Skor	Standar Deviasi	Interpretasi
1	Kualitas Layanan	3,9	0,2363	Baik
2	Medical Expenses	4,0	0,1779	Baik
3	Kepuasan	3,7	0,2032	Baik

Dalam tabel 2, hasil diperoleh bahwa tanggapan responden terhadap setiap variable menunjukkan bahwa hasil analisis deskriptif masuk kedalam kategori baik.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan kuesioner yang terdiri dari variabel Kualitas layanan, Medical expenses dan Kepuasan diperoleh nilai rata-rata pada uji validitas diatas 0,3. Jika nilai standar dari validitas diperoleh lebih dari 0,3, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Table 3. Reliability Test

Variabel	Nilai reliabilitas	r-kritis	Keterangan
Kualitas Layanan	0,681	0,6	Reliabel
Medical Expenses	0,716	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,762	0,6	Reliabe

Sumber: Processed data, 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang disajikan melalui tabel diatas terlihat bahwa seluruh variabel menunjukkan hasil yang reliabel, dimana nilai koefisien reliabilitas masing-masing variabel lebih besar dari r kritis sebesar 0,6. Dengan demikian seluruh variabel penelitian memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas data

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok variabel apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hasil dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji one-sample kolmogorov-smirnov

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,01047937
Most Extreme Differences	Absolute	0,073
	Positive	0,047
	Negative	-0,073
Test Statistic		0,073
Asymp. Sig (2-tailed)		0,073
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,073. Dikarenakan nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari taraf nyata signifikansi yang ditetapkan ($0,073 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data *unstandardized residual* telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya interkorelasi atau kolinearitas antar variabel. Adapun pengujiannya adalah sebagai berikut:

Table 5. Uji Multikolinearitas

coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas layanan	.594	1,682
	Medical expenses	.682	1,466

a. Dependent Variable : Kepuasan

Sumber: Processed data, 2022

Dari hasil tabel 5, diperoleh hasil mengenai variabel kualitas layanan dan medical expenses memiliki nilai tolerance sebesar 0,594 dan 0,682 dengan nilai VIF masing-masing sebesar 1,682 dan 1,466. Hasil ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas tersebut dan memenuhi persyaratan asumsi klasik multikolinearitas karena pada Tolerance lebih besar dari 0.10, sedangkan pada VIF lebih kecil dari 10,00.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas layanan dan Medical expenses terhadap Kepuasan pasien. Adapun hasil pengolahan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,046	1,497		4,038	0,000	
	Kualitas layanan	0,208	0,064	0,250	3,234	0,001
	Medical expenses	0,182	0,073	0,179	2,480	0,014

a. Dependent Variable : Kepuasan

Dari tabel 6 diketahui nilai *intercept* dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk

persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,046 + 0,208 X_1 + 0,182 X_2 + e$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

a = 6,046

artinya jika variabel Kualitas layanan dan Medical expenses bernilai nol maka Kepuasan pasien akan bernilai 6,046 satuan, dengan demikian dapat diketahui bahwa garis-garis regresi memotong sumbu Y pada titik 6,046.

b1= 0,208

artinya jika Kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0,208 satuan.

b2= 0,182

artinya jika variabel Medical expenses meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan akan meningkat sebesar 0,182 satuan.

Uji Hipotesis simultan

Tabel 7. Uji hipotesis simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	352,657	3	117,552	28,644	0,000 ^b
	Residual	804,363	196	4,104		
	Total	1157,020	199			

a. Predictor: (Constant), Medical expenses, Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Seperti yang ditunjukkan tabel di atas. Berdasarkan uji ANOVA, nilai F hitung adalah 28,644 dengan nilai signifikan 0,000. Jika dibandingkan maka F hitung > F tabel yaitu 28,664 > 2,65 sehingga disimpulkan bahwa Kualitas layanan dan Medical expenses secara simultan berpengaruh terhadap pada Kepuasan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cimahi Tengah.

Uji hipotesis parsial

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Adapun hasil dari pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Uji hipotesis parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,046	1,497		4,038	0,000
Kualitas layanan	0,208	0,064	0,250	3,234	0,001
Medical expenses	0,182	0,073	0,179	2,480	0,014

a. Dependent Variable : Kepuasan

Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel Kualitas layanan sebesar 3,234 > t tabel (1,97214), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara parsial, variabel Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien. Medical expenses diperoleh 2,480 > t tabel (1,97214), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya secara parsial, Medical expenses berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012:97), Koefisien determinan (R²) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 9. Uji koefisien determinasi

Model	R	R Square
1	.815 ^a	.664

Predictors: (Constant), Medical expenses, Kualitas layanan
Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil tabel 9, koefisien determinasinya adalah 0,664 yang berarti bahwa pengaruh dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 66,4%. Sedangkan sebesar 33,6% atau sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengaruh ketiga variabel tersebut cukup kuat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan, yaitu mengenai pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien diterima. Dengan kata lain, dapat diketahui jika kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Swain & Kar (2018; Sahoo et al., 2016; Kashkoli et al., 2017; Barlow et al., 2016; Yao et al., 2016). Puskesmas, atau fasilitas kesehatan lainnya, yang memberikan layanan dengan kualitas baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien, yang juga menjadi konsumen mereka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan puskesmas atau rumah sakit, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa layanan kesehatan yang mereka terima sesuai atau melebihi ekspektasi yang mereka bangun, maka hal ini akan mengarah pada kepuasan pasien.

Selanjutnya, penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa hipotesis kedua yang diajukan, yaitu mengenai pengaruh positif *medical expenses* terhadap kepuasan pasien diterima. Dengan kata lain, dapat diketahui jika *medical expenses* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lu et al. (2021; Liu & Fang, 2019; Nishio et al., 2015; Liu & Mao, 2019). *Medical expenses*, atau biaya yang harus dikeluarkan pasien untuk berobat, kontrol, atau konsultasi di Puskesmas dan rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan yang mereka rasakan. Ketika bayangan pasien mengenai biaya yang harus mereka keluarkan untuk menerima layanan kesehatan sesuai dengan *medical expenses* sebenarnya, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka.

Terakhir, penelitian ini menguji pengaruh simultan dari kualitas layanan dan *medical expenses* terhadap kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *medical expenses* secara bersamaan dapat menentukan tingginya kepuasan pasien. Penelitian ini mendukung temuan dari Fatima et al. (2018; Kashkoli et al., 2017; Swain & Kar, 2018; Yao et al., 2016; Lui & Fang, 2019; Liu & Mao, 2019; Lu et al., 2021). Hal ini berarti bahwa pasien mempertimbangkan beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka ketika memilih fasilitas kesehatan yang mereka gunakan, yaitu kualitas layanan dan *medical expenses*.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *medical expenses* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga menyebutkan pentingnya menumbuhkan kepuasan konsumen, atau pasien dalam konteks layanan kesehatan, bagi kelangsungan rumah sakit atau Puskesmas. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi berbagai aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang dalam penelitian ini diwakili oleh kualitas layanan dan *medical expenses*. Apabila Puskesmas atau rumah sakit dapat menjamin kualitas layanan yang mereka berikan bagi pasien, maka berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, tentu hal ini akan meningkatkan kepuasan dari pasien rumah sakit atau Puskesmas tersebut. Kemudian, rumah sakit atau Puskesmas juga harus dapat mengelola *medical expenses* yang mungkin dikeluarkan pasien, sehingga hal ini dapat menjaga kepuasan mereka dalam berobat atau menerima layanan di rumah sakit maupun Puskesmas tersebut. Maka, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan meningkatkan kedua hal ini, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat dan mampu membantu mencapai tujuan

DAFTAR PUSTAKA

- Adesanya, T., Gbolahan, O., Ghannam, O., Miraldo, M., Patel, B., Verma, R., & Wong, H. (2012). Exploring the responsiveness of public and private hospitals in Lagos, Nigeria. *Journal of Public Health Research*, 1(1), jphr-2012.
- Ali, F. M. H., Nikoloski, Z., & Reka, H. (2015). Satisfaction and responsiveness with health-care services in Qatar—evidence from a survey. *Health Policy*, 119(11), 1499-1505.
- Barlow, T., Clark, T., Dunbar, M., Metcalfe, A., & Griffin, D. (2016). The effect of expectation on satisfaction in total knee replacements: a systematic review. *Springerplus*, 5(1), 1-7.
- Budur, T., & Poturak, M. (2021). Employee performance and customer loyalty: Mediation effect of customer satisfaction. *Middle East Journal of Management*, 8(5), 453-474.
- Dash, G., Kiefer, K., & Paul, J. (2021). Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. *Journal of business research*, 122, 608-620.
- Fatehi, F., Martin-Khan, M., Smith, A. C., Russell, A. W., & Gray, L. C. (2015). Patient satisfaction with video teleconsultation in a virtual diabetes outreach clinic. *Diabetes Technology & Therapeutics*, 17(1), 43-48.
- 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*, 35(6), 1195-1214.
- Gharai, H., Tapak, L., Bahrami, M., & Askari, R. (2013). Relationship between organizational climate and accountability in public, private, charity selective hospitals in Hamedan. *Health Care Management*, 3(1), 35-47.
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of Business Research Methods*. Routledge.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2015). Customer retention in the medical tourism industry: Impact of quality, satisfaction, trust, and price reasonableness. *Tourism Management*, 46, 20-29.
- Huang, Z., Luo, Y., & Wang, D. (2019). Online customer service quality of online shopping: evidence from Dangdang.com. *Cluster Computing*, 22(6), 15285-15293.
- Itumalla, R., Acharyulu, G. V. R. K., & Shekhar, B. R. (2014). Development of hospitalqual: a service quality scale for measuring in-patient services in hospital. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 7(2), 54-63.
- Kashkoli, S. A., Zarei, E., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2017). Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction: a cross-sectional study in Iran. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 728-736.
- Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28*5(, 452-467.
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). Patient satisfaction with rural medical services: a cross-sectional survey in 11 western provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3968.
- Liu, L., & Fang, J. (2019). Study on potential factors of patient satisfaction: based on exploratory factor analysis. *Patient Preference and Adherence*, 13, 1983.
- Lu, W., Hou, H., Ma, R., Chen, H., Zhang, R., Cui, F., ... & Zhai, Y. (2021). Influencing factors of patient satisfaction in teleconsultation: A cross-sectional study. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120775.
- Matute-Vallejo, J., Bravo, R., & Pina, J. M. (2011). The influence of corporate social responsibility and price fairness on customer behaviour: Evidence from the financial sector. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 18(6), 317-331.
- Murti, A., Deshpande, A., & Srivastava, N. (2013). Patient satisfaction and consumer behavioural intentions: an outcome of service quality in health care services. *Journal of Health Management*, 15(4), 549-577.
- Nishio, I., Chujo, M., Ohkura, T., & Kataoka, H. (2015). Opinions and satisfaction regarding continuous subcutaneous insulin infusion therapy in adult patients with type 1 diabetes. *Yonago Acta Medica*, 58(3), 101.
- Padma, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals: Perspectives of patients and their attendants. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807-841.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rahman, M. M., Ngadan, D. P., & Arif, M. T. (2016). Factors affecting satisfaction on antenatal care services in Sarawak, Malaysia: evidence from a cross sectional study. *Springerplus*, 5(1), 1-6.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310-329.
- Sahin, B., Yilmaz, F., & Lee, K. H. (2007). Factors affecting inpatient satisfaction: structural equation modeling. *Journal of Medical Systems*, 31(1), 9-16.
- Sahoo, D., & Ghosh, T. (2016). Healthscape role towards customer satisfaction in private healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(6), 600-613.
- Sun, S., Jiang, F., Feng, G., Wang, S., & Zhang, C. (2021). The impact of COVID-19 on hotel customer satisfaction: evidence from Beijing and Shanghai in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(1), 382-406.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction—a conceptual framework. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 12(3), 251-269.
- Voon, B. H., Abdullah, F., Lee, N., & Kueh, K. (2014). Developing a HospiSE scale for hospital service excellence. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(3), 261-280.
- World Health Organization. (2006). *Quality of Care, a Process for Making Strategic Choices in Health Systems*. WHOPress. Geneva.
- Wu, J., Zhang, S., Chen, H., Lin, Y., Dong, X., Yin, X., ... & Cao, S. (2016). Patient satisfaction with community health service centers as gatekeepers and the influencing factors: a cross-sectional study in Shenzhen, China. *PLoS One*, 11(8), e0161683.
- Yao, J., Li, D. D., Yang, Y. Q., McGrath, C. P. J., & Mattheos, N. (2016). What are patients' expectations of orthodontic treatment: a systematic review. *BMC Oral Health*, 16(1), 1-8.