

## Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja

Analysis of COVID-19 Patient Service Satisfaction at the Santo Antonio Hospital Baturaja

<sup>1</sup>Lukman Hakim, <sup>2</sup>Chairil Zaman, <sup>3</sup>Arie Wahyudi  
<sup>1,2,3</sup>STIK Bina Husada, Palembang, Indonesia  
Email: [lukmanhakimoku@gmail.com](mailto:lukmanhakimoku@gmail.com)

Submisi: 2 Mei 2022 ; Penerimaan: 15 Juli 2022 ; Publikasi 31 Agustus 2022

### Abstrak

Sistem-sistem kesehatan di seluruh dunia menghadapi tantangan dalam bentuk peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan oleh orang-orang dengan COVID-19. Keadaan yang belum pernah terjadi sebelumnya seperti pandemi COVID-19 baru-baru ini memberikan tekanan besar pada penyedia layanan kesehatan. Kualitas pelayanan harus diperhatikan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Analisis multivariat didalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan umur ( $p=0,021$ ;  $OR=12,000$ , *tangibles* ( $p=0,009$ ;  $OR=8,381$ ), *reliability* ( $p=0,041$ ;  $OR=4,571$ ), *responsiveness* ( $p=0,006$ ;  $OR=8,708$ ), *emphaty* ( $p=0,002$ ;  $OR=12,667$ ) dan *assurance* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 ( $p=0,001$ ;  $OR=16,714$ ). Tidak ada hubungan jenis kelamin ( $p=0,933$ ), pendidikan ( $p=0,654$ ), dan pekerjaan ( $p=1,000$ ). Variabel yang paling dominan adalah umur ( $p=0,025$ ;  $OR=202,606$ ).

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan, COVID-19

### Abstract

Health systems around the world are facing challenges in the form of the increased demand for health care by people with COVID-19. Unprecedented circumstances such as the recent COVID-19 pandemic are putting immense pressure on healthcare providers. service quality must be considered and always focus on customer satisfaction. The purpose of this study was to look at the factors related to patient satisfaction. This study uses a quantitative method with a Cross Sectional approach. Statistical test using Chi Square test. Multivariate analysis in this study used multiple logistic regression analysis. In this study, it can be concluded that there is a relationship between age ( $p=0.021$ ;  $OR=12,000$ , *tangibles* ( $p=0.009$ ;  $OR=8.381$ ), *reliability* ( $p=0.041$ ;  $OR=4.571$ ), *responsiveness* ( $p=0.006$ ;  $OR=8.708$ ), *empathy* ( $p=0.002$ ;  $OR=12,667$ ) and *assurance* with service satisfaction for Covid 19 patients at Santo Antonio Baturaja Hospital, OKU Regency in 2021 ( $p=0.001$ ;  $OR=16,714$ ) There is no sex relationship ( $p=0.933$ ), education ( $p=0.654$ ), and occupation ( $p=1,000$ ). The most dominant variable is age ( $p=0.025$ ;  $OR=202.606$ ). Suggestions for the antonio hospital in particular, the findings of this study can be used by referral hospitals for inpatients of covid patients, so that pay attention to the age of the respondent in order to provide extra services to elderly patients.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, COVID-19

### Pendahuluan

Sistem-sistem kesehatan di seluruh dunia menghadapi tantangan dalam bentuk

peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan oleh orang-orang dengan COVID-19 (WHO, 2020). Secara global, Kasus baru

COVID-19 meningkat 10% dalam seminggu terakhir menjadi lebih dari 3 juta kasus baru yang dilaporkan (*World Health Organization*, 2021). Data covid-19 di Indonesia hingga tanggal 03 Maret 2021 mencapai 1.353.834 kasus dengan kematian mencapai 36.721 jiwa (Kemenkes RI, 2021). Data COVID-19 di Provinsi Sumatera Selatan hingga tanggal 1 April 2021 mencapai 17860 kasus dengan kematian mencapai 849 jiwa (Profil Sumsel, 2021). Data COVID-19 di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) mencapai 281 kasus dengan kematian mencapai 28 jiwa (Profil Kabupaten OKU, 2021). Keadaan yang belum pernah terjadi sebelumnya seperti pandemi COVID-19 baru-baru ini memberikan tekanan besar pada penyedia layanan kesehatan (*Coccolini et al.*, 2020). Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan belum sepenuhnya dapat di capai oleh semua rumah sakit yang ada di Indonesia (*Mulyati et al.*, 2020). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (*Sabarudin et al.*, 2020).

Perawatan yang berpusat pada pasien adalah prasyarat dari penyampaian perawatan kesehatan berkualitas tinggi dan sebaliknya berlaku untuk kepuasan pasien yang buruk yang dapat mempengaruhi hasil perawatan kesehatan. Kepuasan pasien telah dilaporkan mempengaruhi komunikasi, kepatuhan, ketepatan untuk mencari konsultasi medis, kesinambungan perawatan, dan pemahaman pasien serta retensi informasi yang diberikan, yang semuanya sangat diperlukan untuk penyampaian perawatan klinis yang berkualitas tinggi (*Bin Traiki et al.*, 2020).

Dari hasil studi pendahuluan diperoleh jumlah pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 berjumlah 40 orang. Pelayanan

kesehatan pada masa pandemi ini, banyak pola pelayanan yang berubah seperti adanya skrining dengan ketat, selalu mencuci tangan, menjaga jarak. Hal ini sama seperti perawatan pada pasien COVID. Para petugas kesehatan menggunakan APD sangat lengkap yang memungkinkan pasien merasa terganggu. Hal tersebut sangat besariko terhadap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien COVID-19 yang dirawat di RS Santo Antonio Baturaja berjumlah 40 orang dengan menggunakan tehnik sampling yaitu *total sampling*. Variabel kepuasan dikategorikan tidak puas jika total skor <23 dan puas jika total skor  $\geq 23$ . Umur dikategorikan muda jika umur < 35 tahun, tua jika umur  $\geq 35$  tahun. Jenis kelamin dikategorikan laki-laki dan perempuan. Pendidikan dikategorikan pendidikan rendah dan pendidikan tinggi. Pekerjaan dikategorikan bekerja dan tidak bekerja. *Tangibles* dikategorikan kurang baik jika total skor <25 dan baik jika total skor  $\geq 25$ . *Reliability* dikategorikan kurang baik jika total skor <19 dan baik jika total skor  $\geq 19$ . *Responsiveness* dikategorikan kurang baik jika total skor <16 dan baik jika total skor  $\geq 16$ . *Assurance* dikategorikan kurang baik jika total skor <18 dan baik jika total skor  $\geq 18$ . *Emphaty* dikategorikan kurang baik jika total skor <26 dan baik jika total skor  $\geq 26$ . Uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kesalahan terbesar (*level significantcy*)/  $\alpha = 0,05$  atau 5 % dan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95%. Analisis multivariat di dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda.

### Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Antonio Baturaja. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Hubungan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien**

Variabel	Kepuasan pasien				Total		pV	OR
	Kurang puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Umur								
a. Muda	5	83,3	1	16,7	6	100,0	0,021	12,000
b. Tua	1	29,4	24	70,6	34	100,0		
Jenis kelamin								
a. Laki-laki	10	40,0	15	60,0	25	100,0	0,933	-
b. Perempuan	5	33,3	10	66,7	14	100,0		
Pendidikan								
a. < SMA	3	50,0	3	50,0	6	100,0	0,654	
b. ≥ SMA	12	35,3	22	64,7	34	100,0		
Pekerjaan								
a. Tidak bekerja	1	33,3	2	66,7	3	100,0	1,000	
b. Bekerja	14	37,8	23	62,2	37	100,0		
<i>Tangibles</i>								
a. Kurang baik	8	72,7	3	27,3	11	100,0	0,009	8,381
b. Baik	7	24,1	22	75,9	29	100,0		
<i>Reliability</i>								
a. Kurang baik	8	61,5	5	38,5	13	100,0	0,041	4,571
b. Baik	7	25,9	20	74,1	27	100,0		
<i>Responsiveness</i>								
a. Kurang baik	11	64,7	6	35,3	17	100,0	0,006	8,708
b. Baik	4	17,4	19	82,6	23	100,0		
<i>Assurance</i>								
a. Kurang baik	13	65,0	7	35,0	20	100,0	0,001	16,714
b. Baik	2	10,0	18	93,3	20	100,0		
<i>Emphaty</i>								
a. Kurang baik	12	66,7	6	33,3	18	100,0	0,002	12,667
b. Baik	3	13,6	19	86,4	22	100,0		

Hubungan antara umur responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara umur responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 24 responden (70,6%) yang umurnya tua. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,021; artinya ada hubungan umur responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 12,000; artinya responden yang umurnya tua mempunyai peluang 12,000 kali untuk puas.

Hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara jenis kelamin responden dengan

kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 15 responden (60,0%) yang berjenis kelamin laki-laki. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,933; artinya tidak ada hubungan jenis kelamin responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021.

Hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 22 responden (64,7%) yang berpendidikan ≥ SMA. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,654;

artinya tidak ada hubungan pendidikan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021.

Hubungan antara pekerjaan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara pekerjaan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 23 responden (62,2%) yang bekerja. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 1,000; artinya tidak ada hubungan pekerjaan responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021.

Hubungan antara *tangibles* responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 22 responden (75,9%) yang *tangibles*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,009; artinya ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 8,381; artinya responden yang *tangibles*-nya baik mempunyai peluang 8,381 kali untuk puas.

Hubungan antara *reliability* responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 20 responden (74,1%) yang *reliability*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,041; artinya ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 4,571; artinya responden yang

*reliability*-nya baik mempunyai peluang 4,571 kali untuk puas.

Hubungan antara *responsiveness* responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19.

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 19 responden (82,6%) yang *responsiveness*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,006; artinya ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 8,708; artinya responden yang *responsiveness*-nya baik mempunyai peluang 8,708 kali untuk puas.

Hubungan antara *assurance* responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 18 responden (93,3%) yang *assurance*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,001; artinya tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 16,714; artinya responden yang *assurance*-nya baik mempunyai peluang 16,714 kali untuk puas.

Hubungan antara *emphaty* responden dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19.

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 19 responden (86,4%) yang *emphaty*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,002; artinya ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS

Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 12,667; artinya responden yang *emphaty*-nya baik mempunyai peluang 12,667 kali untuk puas.

**Tabel 2. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien**

No.	Variabel	pV	OR	B
1.	Umur	0,025	202,606	5,311
2.	Pendidikan	0,094	21,301	3,059
3.	<i>Tangibles</i>	0,058	17,655	2,871
4.	<i>Responsiveness</i>	0,031	32,570	3,483
5.	<i>Emphaty</i>	0,061	17,317	2,852

Seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai  $p$  ( $p$  value)  $< 0,25$ . Yang masuk ke dalam model adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil analisa multivariat dilakukan dengan menggunakan metode *backward LR*. Setelah dikontrol ada satu variabel independen yang bermakna/signifikan, karena nilai  $p$ -Value lebih kecil dari alpha yaitu 0,05. Hasil analisa multivariat memperlihatkan bahwa variabel umur merupakan variabel yang paling dominan ( $p= 0,025$ ; OR= 202,606).

### Kesimpulan dan Saran

Sebagian besar responden berumur tua (85,0%), laki-laki (65,0%), pendidikan  $\geq$  SMA (85,0%), bekerja (92,5%), *tangibles* yang baik (72,5%), *reliability* yang baik (67,5%), *responsiveness* yang baik (57,5%), *assurance* baik dan kurang baik (50,0%), *emphaty* yang baik (55,0%) dan puas (62,5%). Ada hubungan umur ( $p= 0,021$ ; OR=12,000, *tangibles* ( $p= 0,009$ ; OR=8,381), *reliability* ( $p= 0,041$ ; OR=4,571), *responsiveness* ( $p= 0,006$ ; OR=8,708), *emphaty* ( $p= 0,002$ ; OR=12,667) dan *assurance* dengan kepuasan pelayanan pasien COVID-19 di RS Santo Antonio Baturaja Kabupaten OKU tahun 2021 ( $p= 0,001$ ; OR=16,714). Tidak ada hubungan jenis kelamin ( $p= 0,933$ ), pendidikan ( $p= 0,654$ ), dan pekerjaan ( $p= 1,000$ ). Variabel yang paling dominan adalah umur ( $p= 0,025$ ; OR= 202,606). Saran bagi

khususnya rumah sakit Antonio temuan penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit rujukan rawat inap pasien COVID, agar memperhatikan umur responden agar lebih memberikan pelayanan yang ekstra pada pasien yang berumur tua.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kepala Puskesmas dan beserta tenaga kesehatan beserta staf rumah sakit Antonio Baturaja yang telah membantu dalam penulisan ini.

### Referensi

- Asres, A. W., Hunegnaw, W. A., Ferede, A. G., & Deneke, H. T. (2020). Global Security: Health , Science and Policy Assessment of patient satisfaction and associated factors in an outpatient department at Dangila primary hospital , Awi zone , Northwest Ethiopia , 2018. *Global Security: Health, Science and Policy*, 5(1), 57–64. <https://doi.org/10.1080/23779497.2020.1813048>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.
- Bin Traiki, T. A., AlShammari, S. A., AlAli, M. N., Aljomah, N. A., Alhassan, N. S., Alkhalaf, K. A., ... Zubaidi, A. M. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: A retrospective and cross sectional study. *Annals of Medicine and Surgery*, 58(July), 14–19. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>
- Coccolini, F., Perrone, G., Chiarugi, M., Di Marzo, F., Ansaloni, L., Scandroglio, I., ... Catena, F. (2020). Surgery in COVID-19 patients: Operational directives. *World Journal of Emergency Surgery*, 15(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s13017-020-00307-2>

- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). Patient satisfaction and associated factors during COVID-19 pandemic in North Shoa health care facilities. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1923–1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Hastono, S., & Sabri, L. (2010). Statistik Kesehatan. *Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada*.
- Kemenkes RI. (2021). Situasi Terkini Perkembangan Novel Coronavirus (Covid-19). *Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*, 1–4.
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Mulyati, Susanti, E., Aryati, S., Mardhotillah, E., Maftukhah, Sulistyowati, G., ... PH, L. (2020). Level of Patient Satisfaction in Receiving Service Nursing Care. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 57–62.
- Notoatmodjo. (2012). Metode Penelitian Kesehatan. *Jakarta : Rineka Cipta*.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. 4th ed. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia. (2020). Pedoman Standar Perlindungan Dokter di Era Covid-19. *Ikatan Dokter Indonesia*, 40.
- Pohan, I. S. (2004). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. *Jakarta: Buku Kedokteran EGC*.
- Pranata, L., Indaryati, S., Rini, M. T., & Hardika, B. D. (2021). peran keluarga sebagai pendidik dalam meningkatkan pengetahuan tentang pencegahan covid 19. *Prosiding Penelitian Pendidikan dan Pengabdian 2021*, 1(1), 1389-1396.
- Profil Kabupaten OKU. (2021). Situasi Terkini Perkembangan Corona Virus Disease-19 (Covid-19) Kabupaten OKU. *Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*, 1–13.
- Profil Sumsel. (2021). Situasi Terkini Perkembangan Corona Virus Disease-19 (Covid-19) Provinsi Sumatera Selatan. *Gerakan Masyarakat Hidup Sehat*, pp. 1–13.
- Ramaswamy, A., Yu, M., Drangsholt, S., Ng, E., Culligan, P. J., Schlegel, P. N., & Hu, J. C. (2020). Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: Retrospective cohort study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), 1–9. <https://doi.org/10.2196/20786>
- Sabarudin, S., Solo, D. M., B, M. J., Sida, N. A., & Asdia, W. O. (2020). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 3(4), 447. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15284>
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapan dalam Pemasaran. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Sunyoto, D. (2013). Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen). *Jakarta: PT Buku Seru*.
- Supranto. (2006). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). *Yogyakarta. Andi*.
- Tjiptono, F. Service, Quality & satisfaction. , Yogyakarta: Andi § (2016).
- WHO. (2020). Mempertahankan layanan kesehatan esensial : panduan operasional untuk konteks COVID-19. *Panduan Interim*.
- World Health Organization. (2021). COVID-19 Weekly Epidemiological Update 22. *World Health Organization*, (Maret), 1–27. Retrieved from [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/weekly\\_epidemiological\\_update\\_22.pdf](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/weekly_epidemiological_update_22.pdf)