

ABSTRACT

The quality of health services is the level of perfection of health services that are carried out in accordance with the established code of ethics and service standards, resulting in satisfaction for each patient (Ministry of Health in Muninjaya 2014). on patient satisfaction in the hospital with the literature review method. Literature review studies were obtained from searching scientific research articles from the 2012-2023 range using the Google Scholar website, there were 10 journals that met the inclusion criteria and matched the research statement. The results of the study were 10 journals consisting of the characteristics of 1 journal not explaining and 9 journals explaining the quality of health services on patient satisfaction. The conclusion of this study is the theory used in journals reviewed using theory According to Kotler and Keller (2013: 181) satisfaction is the extent to which a product level is perceived in accordance with the expectations of the buyer. Consumer satisfaction is defined as a situation where the patient's expectations of a product match the reality received by the patient.

Keywords: *Factors, Influence, Service Quality, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya 2014).. Tujuan dari penelitian literature review ini untuk mengetahui penerapan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dengan metode literature review. Studi literature review diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2012-2023 dengan menggunakan website google Scholar terdapat 10 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pernyataan penelitian. Hasil dari penelitian adalah dari 10 jurnal yang terdiri dari karakteristik 1 jurnal tidak menjelaskan dan 9 jurnal menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah teori yang digunakan dalam jurnal yang direview menggunakan teori Menurut Kotler dan Keller (2013:181) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan Konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pasien\ terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien.

Kata Kunci: Faktor, Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien