

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN POLI GIGI
(STUDI PADA RUMAH SAKIT TPT DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN)**

Moh. Ihsan Rifasanto, Khuzaini, Rahmi Widyanti
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
E-mail: ihsan.rifasanto@ymail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi (Studi Pada Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin). Penelitian ini dilakukan pada pasien poli gigi di Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin). Metode yang digunakan adalah metode penelitian penjelasan (*explanation research*) dengan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penjelasan (*explanatory*). Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 pasien poli gigi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh yang ada digunakan uji hipotesis menggunakan uji pengaruh simultan, uji parsial, uji dominan, serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.003 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung yaitu 2.999 lebih besar dari nilai t tabel 1.66105. 2) Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung yaitu 4.564 lebih besar dari nilai t tabel 1.66105. 3) Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai 0.05 dan nilai f-hitung yaitu 21.952 lebih besar dari nilai f tabel 1.66105

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and trust on dental polyclinic patient satisfaction (Study at Dr. R. Soeharsono Hospital TPT Banjarmasin). This research was conducted on dental clinic patients at Dr. TPT Hospital. R. Soeharsono Banjarmasin). The method used is an explanation research method with a quantitative approach, because in this study the method used is an explanatory method. The population in this study were 100 dental clinic patients. Data collection techniques using interviews, questionnaires. The research instrument test was carried out using the validity test, reliability test. Data analysis methods used include classical assumption test and multiple linear regression analysis. Furthermore, to determine the existing effect, the hypothesis test was used using the simultaneous effect test, partial test, dominant test, and the coefficient of determination test. The results showed that: 1) Service Quality Variable had a positive and significant effect on satisfaction which indicated that 0.003 was smaller than 0.05 and the t-count value was 2.999 greater than the t-value table 1.66105. 2) Trust variable has a positive and significant effect on satisfaction which shows that 0.000 is smaller than 0.05 and the t-count value is 4.564 which is greater than the t-table 1.66105. 3) The variables of Service Quality and Trust have a significant effect on Satisfaction which shows that the sig value of

0.000 is smaller than the value of 0.05 and the f-count value is 21.952 greater than the value of f table 1.66105

Keywords: Quality of Service, Patient Trust, Patient Satisfaction.

Latar Belakang

Negara Indonesia menjamin kesehatan sebagai salah satu hak bagi setiap warga negaranya, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H yang menyatakan “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai negara karena memegang peranan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara (Irfan, Ijaz dan Farooq, 2012).

Di dalam Undang-Undang RI No. 36 th 2009 tentang Kesehatan yang diantara isinya menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi dan salah satu unsur kesejahteraan, prinsip kegiatan kesehatan yang non diskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan, kesehatan adalah investasi. Dan menegaskan pula bahwa pembangunan kesehatan adalah tanggung jawab pemerintah dan masyarakat.

Kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia masih menjadi perhatian serius karena penyakit gigi dan mulut masih diderita oleh sebagian besar penduduk Indonesia (Gulo, 2019). Dalam mengatasi masalah kesehatan gigi, perlu menunjang upaya kesehatan agar menjadi derajat kesehatan yang optimal, upaya di bidang kesehatan gigi perlu ditinjau dari aspek lingkungan, kesadaran masyarakat dan penanganan kesehatan gigi termasuk pencegahan dan perawatan (Pratiwi,2007).

Berdasarkan Riskesdas tahun 2007 ditemukan sebagian besar penduduk Indonesia menyikat gigi dengan benar setelah makan pagi dan sebelum tidur malam, untuk Indonesia ditemukan 2,3% (Kemenkes, RI, 2007). Prevalensi penduduk mengalami masalah kesehatan gigi dan mulut adalah 23,4% dan terdapat 1,6% penduduk yang telah kehilangan seluruh gigi aslinya, dan 29,6% yang menerima perawatan atau pengobatan dari tenaga kesehatan gigi (Depkes RI, 2009). Berdasarkan Riskesdas tahun 2013 prevalensi penduduk Propinsi Bali yang bermasalah gigi dan mulut adalah 24,4%, dan 38,8% yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi, serta 9,3% yang menerima pengobatan dari tenaga medis (Kemenkes, RI, 2012).

Derajat kesehatan masyarakat ditentukan oleh berbagai faktor seperti penduduk, lingkungan, perilaku masyarakat, dan penyedia layanan kesehatan (Alhamda, 2011). Kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan gigi meningkatkan kebutuhan terhadap penyedia jasa layanan kesehatan.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat mengenai kesehatan gigi sehingga banyaknya layanan perusahaan kesehatan gigi. Perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan saling berkompetisi seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan gigi (Aryska, 2017; Widyanti, Rahmi, 2012). Klinik gigi menjawab kebutuhan tersebut dengan menyediakan layanan kesehatan maupun estetik bagi pelanggan yang ingin memperbaiki penampilannya. Banyaknya permintaan pelanggan terhadap jasa layanan gigi menstimulasi pengusaha untuk membangun bisnis klinik gigi yang semakin menjamur di masyarakat.

Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya klinik dan rumah sakit yang berdiri, dalam hal ini klinik dan rumah sakit berusaha menyaring sebanyak-banyaknya konsumen dengan cara meningkatkan pelayanannya (Haryanto & Ollivia, 2014). Menurut Pambudy (2016) konsumen adalah salah satu faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menghasilkan manusia yang bermutu dibutuhkan derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam perihal ini mutlak dibutuhkan pembangunan kesehatan (Is, 2010; Basuki, 2015). Strategi pemasaran yang pas serta kebijakan dalam hal pemasaran hendaknya lebih

memastikan keberhasilan suatu aktivitas pemasaran sehingga rumah sakit tidak cuma sanggup bertahan hidup saja, namun pula sanggup untuk tumbuh dan berkembang (Heningnurani, 2019). Dalam menunjang pencapaian tersebut pemerintah sudah menyediakan sebagian fasilitas serta sarana kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu sarana kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah rumah sakit (Anggraheni, 2012).

Pelayanan yang professional adalah pelayanan yang diberikan dengan tingkat kecakapan yang tinggi, hati-hati, teliti, penuh kepedulian dan etis sehingga tindakan dan perilaku professional menjadi dasar yang utama bagi dokter dan dokter gigi dalam melakukan kegiatan praktik kedokteran atau kedokteran gigi untuk melayani pasien (Hasan, 2018).

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan klinik gigi berpengaruh besar dalam pemilihan klinik gigi yang terdapat di daerah tersebut (Limirang, 2021). Hubungan yang baik dengan pelanggan harus terus dipelihara agar kepuasan pelanggan bisa dicapai (Pan, 2015). Pelanggan atau pasien yang berkunjung pada penyedia jasa layanan kesehatan berharap mendapatkan kualitas terbaik dari setiap layanannya (Aryska, 2017). Pihak penyedia jasa layanan kesehatan harus mengerti akan kebutuhan, harapan, maupun persepsi pasien terhadap layanan yang mereka berikan. Hal tersebut dilakukan demi tercapainya loyalitas pasien terhadap penyedia jasa layanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kruse, 2017). Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Panagioti, 2018).

Kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat terjadi apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Hal ini sesuai dengan pendapat Batbaatar (2017) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan atau hasil yang diberikan dengan harapannya.

Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit. Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya melalui sumber daya manusianya yang termasuk adalah perawat. (2) Bukti langsung (*tangibles*), kemampuan rumah sakit membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi (3) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta informasi yang jelas pada pasien. (4) Jaminan (*assurance*), perilaku perawat mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap perawat dan perawat bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. (5) Empati (*emphaty*) perawat memahami masalah pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien (Suryani, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Poli Gigi (Studi Pada Rumah Sakit TPT Dr. R. Soeharsono Banjarmasin).”

METODE PENELITIAN

Pada riset ini memakai riset mengenai penjelasan (*explanation research*) dengan pendekatan kuantitatif, sebab dalam riset ini tata cara yang digunakan merupakan tata cara uraian (*explanatory*). Riset penjelasan (*explanation research*) ialah tipe riset dimana periset menjelaskan ikatan kausal antara variabel- variabel lewat pengujian hipotesis, ialah menguji hipotesis- hipotesis bersumber pada teori yang sudah diformulasikan tadinya setelah itu data yang sudah diperoleh dihitung lewat pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2011; Basuki, 2021). Riset kausal mempelajari ikatan kausalitas antara 2 variabel ataupun lebih. Riset kausal menarangkan pengaruh pergantian alterasi nilai dalam sesuatu variable terhadap pergantian

alterasi nilai variabel lain. Dalam riset kausal, variabel independen selaku variabel karena serta variabel dependen selaku variabel akibat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Uji T

Uji T pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial yang berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen, derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan hasil uji SPSS 25 maka hasil dari uji T terdapat pada tabel sebagai berikut:

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.738	2	6.369	51.952	.000 ^b
Residual	11.402	93	.123		
Total	24.140	95			

Berdasarkan hasil uji statistik t-test (parsial) menunjukkan bahwa sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.003 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.003 < 0.05$ dan nilai t-hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $2.999 > 1.66105$. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.
- 2) Variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.000 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.000 < 0.05$ dan nilai t-hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $4.564 > 1.66105$. Artinya Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

b. Uji F

Uji statistik F ditujukan untuk menguji apakah secara simultan variabel independen X_1 , X_2 mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.107	.277	3.996	.000
X1	.308	.103	2.999	.003
X2	.424	.093	4.564	.000

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh F-hitung sebesar 54.823 dan sig 0,000. Hal ini berarti $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($51.952 > 2,70$) dan sig 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis dapat diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan, sehingga kedua variabel independen tersebut dapat digunakan untuk mengestimasi atau memprediksi variabel Kepuasan

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dan variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X . bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh variabel X . Hasil uji determinasi R^2 terdapat pada tabel dibawah ini:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.528	.518	.35014

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0.528. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen yang terdiri dari

Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap variabel dependen Kepuasan sebesar 52,8%. Atau variasi variabel independen yang digunakan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mampu menjelaskan sebesar 52,8% variasi variabel dependen (Kepuasan). Sedangkan sisanya sebesar 47,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.003 pada tabel Coefficientsa dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05 artinya $0.003 < 0.05$ dan nilai t-hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $2.999 > 1.66105$. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

Menurut Lukman dalam Sinambela (2006) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto (2006) menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

b. Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.000 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05

artinya $0.000 < 0.05$ dan nilai t-hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $4.564 > 1.66105$. Artinya Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

Mohammad Muzahid, *et. al*, (2009) mendefinisikan keyakinan selaku suatu keadaan dimana salah satu pihak yang ikut serta dalam proses pertukaran percaya dengan keandalan serta integritas pihak yang lain. Dengan kata lain keyakinan tersebut mencuat sebab terdapat kepercayaan bahwa pihak yang ikut serta dalam pertukaran hendak membagikan mutu yang tidak berubah-ubah, jujur, serta bertanggung jawab dan ikatan baik antara pihak yang ikut serta pertukaran. Sebaliknya Anderson serta Narus dalam Akbar Mohammad Muzahid, *et al*, 2009: 26) merumuskan bila salah satu pihak yakin kalau aksi pihak lain hendak membawa hasil positif buat pihak awal, keyakinan bisa dibesarkan.

c. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh F-hitung sebesar 54.823 dan sig 0,000. Hal ini berarti F-hitung $>$ F-tabel ($51.952 > 2,70$) dan sig 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis dapat diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan, sehingga kedua variabel independen tersebut dapat digunakan untuk mengestimasi atau memprediksi variabel kepuasan.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006) menarangkan kalau mutu pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan pelanggan dan ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Bagi Kotler serta Keller (2012) keyakinan adalah kesediaan industri buat tergantung pada mitra bisnis. Keyakinan tergantung pada sebagian aspek antar individu serta antar organisasi semacam kompetensi, integritas, kejujuran serta kebaikan hati. Membangun keyakinan dapat jadi perihal yang sulit dalam suasana online, industri mempraktikkan peraturan ketat kepada mitra bisnis online mereka dibandingkan mitra yang lain. Pembeli bisnis takut kalau mereka tidak hendak memperoleh produk ataupun jasa dengan mutu yang pas serta dihantarkan ke tempat yang pas

pada waktu yang pas, demikian juga kebalikannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.003 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung yaitu 2.999 lebih besar dari nilai t tabel 1.66105.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung yaitu 4.564 lebih besar dari nilai t tabel 1.66105.
3. Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan yang menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai 0.05 dan nilai f-hitung yaitu 21.952 lebih besar dari nilai f tabel 1.66105.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan didapatkan beberapa saran untuk pihak-pihak terkait, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit: Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menentukan strategi yang tepat sehingga diperoleh kinerja yang lebih baik dimasa yang akan datang.
2. Bagi Penulis: Hasil riset ini bisa digunakan sebagai fasilitas buat melatih berpikir ilmiah, dengan dasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.
3. Untuk Pembaca: Riset ini diharapkan bisa membagikan khasanah perpustakaan serta tambahan rujukan untuk riset berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, K. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman. Yogyakarta.

- Aghamolaei, T. dkk. 2014. Service Quality Assesment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients Perspective. *BMC Health Services Research* 14: 322.
- Agwunobi, A., & Osborne, P. (2016). Dynamic capabilities and healthcare: a framework for enhancing the competitive advantage of hospitals. *California Management Review*, 58(4), 141-161.
- Akbar, F. H., Pratiwi, R., Samad, R., & Fanissa, F. (2017). Patient satisfaction on health service center in urban and rural area. *Adv Health Sci Res*, 2, 92-9.
- Alhamda, S. (2011). Status Kebersihan Gigi dan Mulut dengan Status Karies Gigi (Kajian pada Murid Kelompok Umur 12 Tahun di Sekolah Dasar Negeri Kota Bukittinggi). *Berita Kedokteran Masyarakat*, 27(2), 108–115. Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in public health*, 137(2), 89-101.
- Basuki, 2015, Pengaruh Praktik Sumber Daya Manusia Strategik Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi, *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol.2 No.4 Juli 2015.
- Basuki, 2021, Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif, Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.
- Batterham, R. W., Hawkins, M., Collins, P. A., Buchbinder, R., & Osborne, R. H. (2016). Health literacy: applying current concepts to improve health services and reduce health inequalities. *Public health*, 132, 3-12.
- Boy S, Sabarguna. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Cahyadi, Enggar. 2007. *Analisa Kualitas produk, Persepsi Harga dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Mc Donald's di Semarang*. Thesis Universitas Stikubank Semarang
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dauda, S. Y., & Lee, J. (2016). Quality of service and customer satisfaction: a conjoint analysis for the Nigerian bank customers. *International Journal of Bank Marketing*. Fajar, M. A. (2017). pengaruh pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam
- Gulo, E. (2019). *Gambaran Pengetahuan Ibu Tentang Kesehatan Gigi Pada Balita Di Posyandu Desa Sihene'asi Kecamatan Lahewa Kabupaten Nias Utara*.
- Hariyanto, E. (2018). The influence of brand experience through brand trust and brand satisfaction toward brand loyalty consumer at Carl's Jr Surabaya. *Petra Business and Management Review*, 4(2).

- Haryanto, J. O., & Ollivia. (2009). Pengaruh faktor pelayanan rumah sakit, tenaga medis, dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap intensi pasien indonesia untuk berobat di singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2(14).
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184-196.
- Heningnurani, A. Y. (2019). Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3).
- Heri, H. (2017). Analysis the effect of service quality, customers value, customer satisfaction and customer trust on corporate image. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(6), 38-46.
- Khasanah, Z., & Yulianto, A. (2015). Islamic Corporate Governance dan Pengungkapan Islamic Social Reporting Pada Bank Umum Syariah. *Accounting Analysis Journal*, 4(4).
- Khuong, M. N., & Dai, N. Q. (2016). The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty--A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 7(5), 228.
- Kim, K. N. (2019). Teachers' administrative workload crowding out instructional activities. *Asia Pacific Journal of Education*, 39(1), 31-49.
- Koswara, I. Y. (2018). Perlindungan Tenaga Kesehatan dalam Regulasi Perspektif Bidang Kesehatan Dihubungkan dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Sistem Jaminan Sosial. *Jurnal Hukum POSITUM*, 3(1), 1-18.
- Widyanti, Rahmi; Kurniaty, 2012, Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan, *CBAM-FE, Unissula*, Vol.1, No.1, hal. 873-883