

NASKAH PUBLIKASI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI KLINIK GIGI GENTAN DENTAL CARE SURAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh :

Nurlisa Meirina

KPP2001421

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1) DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA

2022



NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI KLINIK GIGI GENTAN DENTAL CARE SURAKARTA**

**Disusun Oleh:
NURLISA MEIRINA**

KPP 2001421

**Telah Diseminarkan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal**

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Patria Asda S.Kep, Ns., MPH

Penguji II

Nasiatul Aisyah Salim, SKM., MPH

Penguji III

Novi Istanti, S.Kep, Ns., M.Kep

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan
Yogyakarta.**

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners

Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.,





PERNYATAAN

Nama : NURLISA MEIRINA

**Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI GENTAN DENTAL CARE
SURAKARTA**

**Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah
disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama
pembimbing sebagai *co-author*.**

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama,

Patria Asda, S.Kep.,Ns.,MPH

Pembimbing Pendamping,

Nasiatul Aisyah Salim, SKM.,MPH



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI GENTAN DENTAL CARE SURAKARTA

Nurlisa Meirina, Patria Asda, Nasiatul Aisyah Salim

Abstract

Background: Quality is a dynamic condition of a service in meeting consumer expectations and a measurement of the value of services received by consumers. Satisfaction is the perception of products and services that have met expectations. The level of patient satisfaction can be seen from the quality of health services. **Purpose of the study:** To determine the relationship between service quality and patient satisfaction at Gentan Dental Care. **Research method:** This research is a non-experimental quantitative research with analytical descriptive type using a cross sectional design. The population in this study were patients who received dental and oral health services. The technique used in sampling is purposive sampling with a total of 85 people. Data collection tools using a questionnaire and data analysis using the chi-square test. **Research results:** It is known that respondents who say the service quality is good with a satisfied level of satisfaction are 57 respondents (67.%), on the other hand respondents who say service quality is not good with a satisfied level of satisfaction are 2 respondents (2.4%). In addition, a p value of 0.000 is obtained, the value is < 0.05 . **Conclusion:** There is a significant relationship between the overall dimensions of service quality and patient satisfaction at the Gentan Dental Care Dental Clinic.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, clinic

Intisari

Latar belakang: Kualitas merupakan kondisi yang dinamis dari suatu jasa dalam memenuhi harapan konsumen dan pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima oleh konsumen dan Kepuasan adalah persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan. **Tujuan penelitian:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Klinik Gigi Gentan Dental Care. **Metode penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperiment dengan jenis deskriptif analitik menggunakan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan jumlah 85 orang. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan uji chi-square. **Hasil Penelitian:** Diketahui bahwa responden yang mengatakan kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 57 responden (67.%), disisi lain responden yang mengatakan kualitas pelayanan tidak baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 2 responden (2.4%). Selain itu diperoleh nilai p value sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 . **Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan Dental Care.
Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, klinik.

PENDAHULUAN

Bidang kesehatan merupakan sektor pelayanan utama di berbagai negara karena memegang peranan utama dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat untuk mencapai tujuan suatu negara. Saat ini industri jasa di bidang kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang menjanjikan dengan

tingginya kompetisi yang ada dan pertumbuhan yang cepat¹. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit maupun klinik gigi swasta yang berdiri. Rumah sakit dan klinik gigi swasta berusaha menyaring sebanyak-banyaknya konsumen dengan cara meningkatkan pelayanan².

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis³. Menurut peraturan menteri nomor 920/Menkes/Per/XIII/1986, klinik gigi merupakan sarana pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan kepada masyarakat⁴. Klinik gigi umum melayani semua macam perawatan gigi dan mulut. Di tiap macam klinik gigi biasanya memiliki seorang dokter gigi spesialis, misalnya klinik gigi Orthodonti maka akan ditangani oleh seorang Orthodontist (Spesialis orthodonti)⁴.

Kualitas pelayanan dapat diartikan seberapa bagus layanan yang diberikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien⁵. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis dari suatu jasa dalam memenuhi harapan konsumen dan pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima oleh konsumen. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai dan memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, suatu kualitas akan dipersepsikan buruk atau negatif apabila *perceived service* lebih jelek dibanding *expected service*, oleh sebab itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten⁶.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi bukti fisik (*tangible*) tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi merupakan bukti nyata dari pelayanan meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kehandalan (*reliability*) bergantung pada standar layanan kesehatan yang digunakan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat secara efektif. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan (*assurance*) berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, konsistensi, dan kerahasiaan yang akan menimbulkan kepercayaan. Dimensi empati (*emphaty*) yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dan berupaya memahami keinginan mereka⁷.

Klinik Gigi Gentan Surakarta berdiri sejak tahun 2012, klinik ini merupakan klinik utama yang dibangun oleh drg. Verawaty, Sp.KG. Pelayanan yang diberikan Klinik Gigi Gentan yaitu konsultasi, penambalan gigi, perawatan syaraf gigi, veneer

gigi, pemasangan kawat gigi, pemasangan gigi palsu, implant gigi dan pemutihan gigi (bleaching gigi). Klinik ini belum melakukan survey tentang tingkat kepuasan pasien.

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperiment dengan jenis deskriptif analitik menggunakan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk menemukan ada atau tidak hubungan. Dalam penelitian ini terdiri atas 2 variabel yaitu: kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik pada bulan Juni, Juli, Agustus 2021 yaitu 565 pasien. Responden yang digunakan pada penelitian ini melalui penentuan jumlah sampel. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria – kriteria tertentu. Dalam penelitian ini yang termasuk kriteria inklusi sebagai berikut : Pasien yang mendapatkan pelayanan di Klinik Gigi Dentan Care, Pasien yang sudah berkunjung untuk mendapatkan pelayanan lebih dari satu kali, dan Pasien dengan usia lebih dari 17 tahun. Sedangkan kriteria eksklusi sebagai berikut: Pasien dengan Tindakan yang berat, pasien yang menolak menjadi responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Slovin. Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 85 responden.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian yaitu informed consent, identitas responden, kuisisioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Responden dalam menjawab pertanyaan kuisisioner dengan menggunakan lima pilihan jawaban yang disediakan. Sangat setuju, setuju, ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

HASIL

1. Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Klinik gigi Gentan Dental Care Surakarta

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Umur		
17-21 tahun	17	20
21-31 tahun	30	35,3
32-41 tahun	20	23,5
>42 tahun	18	21,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	38	44,7
Perempuan	47	55,3
Pekerjaan		
IRT	19	22,4

Mahasiswa	17	20
PNS	5	5.9
Swasta	44	51.8
Alasan Memilih Klinik		
Dekat Rumah	17	20
Keinginan Pribadi	38	44.7
Rekomendasi	30	35.3
Jumlah Datang Ke Klinik		
2 kali	51	60
3 kali	30	35.3
4 kali	4	4.7
Total	85	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 35,3 % responden berusia 21-31 tahun, 55,3 % berjenis kelamin perempuan, 51,8 % bekerja sebagai swasta, 44,7 % memilih klinik dental care gentan karena keinginan pribadi, dan 60% responden telah berkunjung ke klinik sebanyak 2 kali.

2. Analisis Univariat

a. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta

Kategori Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Baik	18	21,2
Baik	67	78,8
Total	85	100

Tabel diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di klinik gigi gentan dental care dalam kategori baik sebesar 78,8 % dan 21,2 % dalam kategori tidak baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas pelayanan pada Dimensi Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Tampilan Fisik di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta

Kategori Dimensi Kualitas Pelayanan		Frekuensi	%
Jaminan	Tidak Baik	37	43,5
	Baik	48	56,5
Empati	Tidak Baik	22	25,9
	Baik	63	74,1
Keandalan	Tidak Baik	33	38,8
	Baik	52	61,2
Daya Tanggap	Tidak Baik	33	38,8
	Baik	52	61,2
Tampilan Fisik	Tidak baik	28	32,9
	Baik	57	67,1

Tabel diatas menjelaskan bahwa 56,5 % dimensi jaminan dalam kategori baik, 74,1 % dimensi empati dalam kategori baik, 61,2 % dimensi keandalan dalam kategori baik, 61,2 % dimensi daya tanggap dalam kategori baik, 67,1 % tampilan fisik dalam kategori baik.

b. Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi berdasarkan Variabel Kepuasan di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Puas	28	32,9
Puas	57	67,1
Total	85	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan di klinik gigi gentan dental care Surakarta dalam kategori puas sebesar 67,1 % dan 32,9 % dalam kategori tidak puas.

3. Analisis Bivariat

Tabel 5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta

Kualitas Pelayanan	Kepuasan		Total	Sig
	Puas	Tidak Puas		
Baik	55	12	67	0,000
Tidak Baik	2	16	18	
Total	57	28	85	

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa 55 responden memiliki kepuasan dan kualitas pelayanan yang baik terhadap klinik gigi gentan dental care Surakarta, dan 2 responden merasakan puas meski merasa kualitas pelayanan di klinik gigi gentan dental care tidak baik. Dari hasil uji chi square didapatkan nilai p value sebesar $0.000 < 0.05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pelayanan dengan kepuasan konsumen.

PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan Kesehatan

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu dimensi jaminan, dimensi empati, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap dan dimensi tampilan fisik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,8 % kualitas pelayanan di klinik gigi gentan dental care dalam kategori baik.

Baiknya kualitas pelayanan di klinik gigi gentan dental care pada penelitian ini terlihat dari dimensi jaminan memiliki kategori baik sebesar 56,5 % yang mana 47,1 % responden menjawab sangat setuju bahwa dokter gigi dan perawat gigi di klinik gigi gentan dental care cekatan dalam melakukan pemeriksaan, untuk dimensi empati memiliki kategori baik sebesar 74,1 % yang mana 54,1 % responden menjawab sangat Setuju bahwa perawat gigi menghormati hak pasien dengan meminta ijin sebelum melakukan pemeriksaan, untuk dimensi keandalan memiliki kategori baik sebesar 61,2 % yang mana 49,4 % responden menjawab sangat Setuju bahwa sikap petugas administrasi baik, untuk dimensi daya tanggap memiliki kategori baik sebesar 61,2 % yang mana 44,7 % responden menjawab sangat Setuju bahwa dokter

gigi segera memberikan penanganan sesuai keluhan pasien, untuk dimensi tampilan fisik memiliki kategori baik sebesar 67,1 % yang mana 49,4 % responden menjawab sangat Setuju bahwa ruang tunggu bersih. Sesuai dengan penelitian sebelumnya⁸ yang menunjukkan bahwa penelitian kelima dimensi yang diukur terhadap responden dengan penelitian sangat puas terhadap pelayanan pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *tangibles*, sedangkan untuk dimensi *responsiveness* dan *empathy*, responden memberikan penilaian puas.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi bukti fisik (*tangible*) tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi merupakan bukti nyata dari pelayanan meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kehandalan (*reliability*) bergantung pada standar layanan kesehatan yang digunakan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat secara efektif. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Dimensi jaminan (*assurance*) berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, konsistensi, dan kerahasiaan yang akan menimbulkan kepercayaan. Dimensi empati (*emphaty*) yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dan berupaya memahami keinginan mereka⁷.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi permintaan pasien. Semakin patuh petugas (profesi) terhadap standar pelayanan, maka semakin berkualitas pula pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang menyatakan kualitas pelayanan diartikan seberapa bagus layanan yang diberikan oleh klinik dibandingkan dengan harapan pasien⁵.

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan puas karena harapan dan keinginannya tercapai setelah menerima jasa yang diberikan. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa 67,1 % responden puas dengan klinik gigi gentan dental care Surakarta. Hal ini terlihat dari jawaban responden yaitu 55,3 % responden menjawab sangat Setuju untuk tetap memilih klinik gigi gentan sebagai jasa layanan gigi dibandingkan klinik lain, 26,5 % responden menjawab sangat Setuju bahwa responden puas dengan hasil pemeriksaan di klinik gigi gentan dental care Surakarta, 32,9 % responden menjawab sangat Setuju bahwa responden senang berinteraksi dengan perawat klinik di gentan dental care. Sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut menunjukkan indeks rata-rata sebesar 85,32% dengan kategori sangat puas⁹.

Kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, dan menjadi salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Pengaruh pelayanan kesehatan yang disampaikan oleh pihak penerima layanan menjadi komponen penting dalam pengukuran kepuasan pasien. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan gigi dan mulut merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan¹⁰. Pasien yang merasakan pelayanan yang baik dari suatu klinik gigi akan berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan keinginan untuk berobat kembali¹¹.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik gigi gentan dental care Surakarta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan klinik gigi gentan dental care maka akan semakin puas pelanggan klinik ini.

Jika layanan yang diterima sesuai dan memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, suatu kualitas akan dipersepsikan buruk atau negatif apabila *perceived service* lebih jelek dibanding *expected service*, oleh sebab itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten⁶.

Pada penelitian ini terlihat bahwa 55 responden merasakan kepuasan karena kualitas pelayanan yang baik di klinik gigi gentan dental care Surakarta. Namun, ada 2 responden yang merasakan puas namun merasa bahwa kualitas pelayanan di klinik gigi gentan dental care tidak baik. Hal ini bisa jadi dikarenakan responden merasa bahwa klinik tidak menjaga sterilisasi alat, petugas pendaftaran yang tidak melayani dengan senyuman, biaya pemeriksaan yang tidak terjangkau, waktu tunggu pelayanan yang lebih dari 60 menit, ruang tunggu yang tidak bersih.

Hubungan dokter dan pasien merupakan suatu hubungan yang sejajar, dimana satu pihak adalah pemberi pelayanan dan pihak lain sebagai penerima pelayanan. Jika hal ini dapat dijaga maka akan didapatkan pelayanan yang bermutu untuk pasien. Kepuasan pada pelayanan dokter di rumah sakit meliputi ketepatan dokter, keramahan, ketelitian dan kejelasan dalam memberikan informasi yang di derita. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap dokter tersebut. Faktor usia, sarana fisik klinik berupa kebersihan ruangan dan dokter klinik berupa ketepatan datang merupakan faktor determinan minat kunjungan ulang pasien ke klinik¹².

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisa data dan pembahasan tentang penelitian hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan Dental Care, Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas

Pelayanan di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta dalam kategori baik sebesar 78,8%, Kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta dalam kategori puas sebesar 67,1 %, Ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan Dental Care Surakarta dengan nilai $p\text{-value } 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$).

SARAN

1. Bagi Klinik
Agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen fasilitas fisik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien di Klinik. Saran bagi dokter agar lebih cekatan dalam melakukan pemeriksaan, bagi petugas administrasi agar lebih melayani dengan senyuman.
2. Bagi STIKES Wira Husada
Menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen kualitas pelayanan kesehatan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan agar mampu mengembangkan penelitian selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini untuk meneliti variabel lain yang terkait dengan kualitas pelayanan atau variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Irfan, S.M., Ijaz, A. and Farooq, M.M. (2012). *Patient satisfaction and service quality of public hospitals in Pakistan: an empirical assessment*. Middle-east Journal of Scientific Research, Vol. 12, No. 6, pp: 870-877.
2. Haryanto, J.O and Ollivia. (2009). *Pengaruh factor pelayanan rumah sakit, tenaga medis, dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap intensi pasien Indonesia untuk berobat di Singapura*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 14, No. 2, Agustus. pp.144-160.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. 2014.
4. Larasati, T. (2016). *Klinik Spesialis Gigi Dan Mulut Di Kota Yogyakarta Dengan Mengolah Tatanan Massa Dan Fasad Bangunan Melalui Pendekatan Arsitektur Late Modern*. <http://e-journal.uajy.ac.id/10753/>
5. Aliman, N.K., and Mohamad, W.N. (2013). *Perceptions of service quality and behavioral intentions: a mediation effect of patient satisfaction in private care in Malaysia*. International Journal of Marketing Studies, Vol. 5, No. 4, pp 15-29.
6. Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
7. Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*,

Salemba Empat, Jakarta.

8. Putra, I Putu A.E., I Made Budi Artawa, I Komang Mahendra. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II*. Jurnal Kesehatan Gigi , Vol. 4 No.2
9. Sembel, Mariane., Henry Opod, Bernart S. P. Hutagalung. 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu*. Jurnal Kedokteran Gigi, Vol. 2 No. 2
10. Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. 2011. *The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health care quality - patient trust relationship*. International Journal of Marketing Studies, pp. 103–127.
<https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ekbis/article/view/315>
11. Ramez, W.S. (2012). *Patients' Perception Of Healthcare Quality, Satisfaction And Behavioral Intention: An Empirical Study In Bahrain*. International Journal Of Business And Social Science, Vol.3, No. 18, September, Pp 131-145.
12. Oktora, Rika Dwi, Ari Probandari, Dan Yayuk Hartryanti. 2016. *Faktor Determinan Minat Pasien Untuk Melakukan Kunjungan Ulang Pada Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Spesialistik RSGM FKG Universitas Trisakti*. Tesis.Illmu Kesehatan Masyarakat.
<http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/99215>