

---

Research Article

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Poli Gigi dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang

Vony Susasnti<sup>1</sup>, Didin Saepudin<sup>2</sup>, Ayu Laili Rahmiyati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

<sup>2</sup>Program Pascasarjana, Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Sangga Buana YPKP

---

*Article history:*

Submission May 2026

Revised May 2026

Accepted May 2026

*\*Corresponding author:*

E-mail:

### ABSTRAK

Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas layanan kesehatan mendorong setiap institusi pelayanan kesehatan untuk senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik, tidak terkecuali pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Saat ini, pengguna pelayanan kesehatan menilai berdasarkan apa yang mereka alami dan rasakan selama proses perawatan. Terdapat beberapa keluhan pasien terhadap Poli Gigi Puskesmas Gembong, Kabupaten Tangerang, di antaranya adalah ruangan yang belum terasa nyaman, petugas yang tidak ramah, pelayanan yang tertunda karena alat yang rusak, keluhan yang tidak cepat ditanggapi, serta dokter yang tidak selalu memberikan edukasi/penjelasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien poli gigi dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di Puskesmas Gembong, Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Sampel dengan teknik random sampling diambil sebanyak 100 orang pasien Poli Gigi. Data terkumpul melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil dari penelitian menunjukkan ada pengaruh langsung dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* dengan  $t$  hitung dari uji pengaruh mediasi 9,299 dan tingkat signifikansi 0,05. R Square loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 71,7% dan sisanya 28,3 % dipengaruhi oleh variabel luar. Hasil dari analisis jalur: pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung sebesar 54,1% –64%. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat secara prima, dibutuhkan adanya strategi yang terintegrasi dengan baik yang melibatkan seluruh unit kerja.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Puskesmas*

---

*How to cite:*

Susanti, V., Saepudin, D., & Rahmiyati, A. L. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Poli Gigi dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*. 5(3), 578 – 584. doi: 10.11594/jesi.05.03.15

## Pendahuluan

Di tengah persaingan institusi penyedia layanan kesehatan yang semakin ketat, setiap lembaga termasuk Puskesmas dituntut untuk memiliki kredibilitas, profesionalisme tinggi, serta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana konsumen mengevaluasi tingkat layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Penilaian positif pasien terhadap Puskesmas sangat bergantung pada jenis pelayanan yang diberikan, dan kegagalan dalam memenuhi ekspektasi tersebut dapat menciptakan persepsi negatif di mata masyarakat. Pasien umumnya menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Pengelolaan dimensi-dimensi ini dengan baik akan menciptakan kepuasan pasien, yang merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan yang terjaga secara konsisten berkontribusi secara penting dalam membentuk loyalitas pasien, mengurangi biaya pemasaran, serta mendorong promosi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang bertugas menjalankan pembangunan kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan tingkat pertama di wilayah kerjanya. Namun, berdasarkan pra-penelitian, terdapat beberapa keluhan pasien di poli gigi Puskesmas Gembong, antara lain kondisi ruangan yang belum terasa nyaman, petugas yang kurang ramah, pelayanan yang tertunda akibat kerusakan alat, keluhan yang lambat ditanggapi, serta dokter gigi yang tidak selalu memberikan edukasi atau penjelasan medis yang memadai kepada pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien poli gigi dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang.

## Kajian Teori

### 2.1 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan konsumen (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam konteks institusi kesehatan publik seperti Puskesmas, kualitas pelayanan mencakup seluruh dimensi tindakan medis (klinis) maupun non-medis yang diberikan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yang diadaptasikan dalam lingkup pelayanan Poli Gigi Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang:

1. **Bukti Fisik (Tangibles):** Merujuk pada kenyamanan fasilitas fisik, kebersihan ruang tunggu Poli Gigi, kelengkapan dan modernisasi peralatan medis gigi, serta kerapian penampilan para tenaga medis.
2. **Keandalan (Reliability):** Kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan pengobatan secara tepat, akurat, dan terpercaya, termasuk ketepatan jam kerja dokter gigi dan efisiensi sistem administrasi pendaftaran.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kesediaan dan kesigapan petugas medis maupun perawat dalam membantu pasien, memberikan informasi yang jelas, serta menangani keluhan pasien dengan cepat.
4. **Jaminan (Assurance):** Mencakup kompetensi klinis dokter gigi, perilaku sopan santun staf, serta kemampuan institusi dalam menumbuhkan rasa aman, bebas dari risiko, dan rasa percaya di benak pasien.
5. **Empati (Empathy):** Sikap peduli dan perhatian secara individual yang diberikan oleh dokter gigi dan perawat, seperti mendengarkan keluhan dengan sabar dan memahami kondisi kecemasan pasien gigi.

### 2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan-harapannya (Kotler & Keller, 2016). Di sektor pelayanan kesehatan, kepuasan pasien (*patient satisfaction*) bersifat sangat subjektif dan multidimensional. Kepuasan akan tercapai apabila kualitas pelayanan nyata yang diterima oleh pasien di Poli Gigi Puskesmas Gembong memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pra-pembelian mereka.

Menurut Oliver (1997), kepuasan pasien dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Kesesuaian Harapan: Sejauh mana hasil pengobatan dan keramahan petugas Poli Gigi sesuai dengan yang dibayangkan pasien sebelum datang berkunjung.
2. Minat Kunjungan Kembali: Dorongan internal pasien untuk menjadikan Poli Gigi Puskesmas Gembong sebagai pilihan utama penanganan kesehatan gigi mereka di masa mendatang.
3. Kesiediaan Merekomendasikan: Kemauan pasien untuk menceritakan pengalaman positif yang mereka rasakan dan menyarankan fasilitas Puskesmas tersebut kepada kerabat atau keluarga.

### 2.3 Loyalitas Pasien

Loyalitas didefinisikan sebagai komitmen mendalam konsumen untuk membeli kembali atau berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun terdapat pengaruh situasi dan upaya pemasaran dari kompetitor yang berpotensi menyebabkan perilaku beralih (Oliver, 1999). Dalam ranah kesehatan, loyalitas pasien (*patient loyalty*) tidak hanya diukur dari aspek perilaku (kunjungan berulang), tetapi juga aspek sikap (kedekatan emosional dan rekomendasi) (Griffin, 2005).

Pasien Poli Gigi Puskesmas Gembong dapat dikategorikan sebagai pasien yang loyal apabila memenuhi indikator perilaku sebagai berikut (Griffin, 2005):

1. Melakukan Kunjungan Ulang Secara Tera-tur (*Repeat Patronage*): Pasien secara konsisten kembali ke Puskesmas Gembong setiap kali membutuhkan perawatan, pemeriksaan berkala, atau pembersihan gigi.
2. Ketahanan terhadap Tarikan Kompetitor (*Immunity to Competitor Pulls*): Pasien tetap memilih Puskesmas Gembong sekalipun bermunculan klinik gigi swasta baru dengan fasilitas yang lebih modern di wilayah Kabupaten Tangerang.
3. Merekomendasikan kepada Orang Lain (*Referrals*): Pasien secara sukarela melakukan komunikasi dari mulut ke

mulut (*word-of-mouth*) yang bernada positif untuk meyakinkan orang lain agar berobat di Poli Gigi tersebut.

### 2.4 Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Pemikiran

1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien: Secara teoritis, kualitas pelayanan yang prima bertindak sebagai stimulus utama yang memicu persepsi kognitif positif pasien. Ketika aspek keandalan, jaminan, dan empati dipenuhi dengan baik, hal tersebut secara langsung akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan yang dirasakan pasien secara akumulatif akan membentuk rasa percaya (*trust*) dan keterikatan emosional. Pasien yang merasa puas cenderung meminimalisasi risiko beralih ke fasilitas kesehatan lain, yang pada akhirnya memantapkan perilaku loyal.
3. Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening: Kualitas pelayanan tidak semata-mata menciptakan loyalitas jangka panjang secara langsung. Hubungan ini dimediasi oleh aspek psikologis berupa kepuasan. Pelayanan prima yang diberikan oleh Poli Gigi Puskesmas Gembong akan membentuk kepuasan terlebih dahulu di batin pasien, dan dari kepuasan inilah komitmen loyalitas pasien yang kokoh dapat tercipta.

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Gembong, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien poli gigi sepanjang tahun 2024 yang berjumlah 3.374 kunjungan. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan persentase kelonggaran ketidakteelitian sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling dengan kriteria inklusi meliputi pasien berusia minimal 15 tahun, mampu membaca dan menulis, tidak mengalami gangguan jiwa, serta bersedia menjadi responden.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang diukur

menggunakan skala Likert dengan gradasi 1 hingga 5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju). Mengingat data mentah hasil kuesioner berskala ordinal, data tersebut terlebih dahulu dikonversi menjadi skala interval menggunakan Method of Successive Interval (MSI) sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Rancangan analisis data dan uji hipotesis mencakup:

1. Analisis Deskriptif: Digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden dengan pengkategorian skala mengikut standar Sugiyono.
2. Analisis Jalur (Path Analysis): Digunakan untuk menguji struktur hubungan sebab-akibat antar variabel secara parsial, langsung, maupun tidak langsung melalui variabel intervening.
3. Uji Hipotesis (Uji t): Digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
4. Uji Sobel (Sobel Test): Digunakan secara khusus untuk menguji kekuatan dan signifikansi pengaruh tidak langsung (efek mediasi) variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan rekapitulasi data jawaban responden, analisis deskriptif menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X): Secara umum dinilai pada kategori baik berdasarkan persepsi responden terhadap dimensi *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.
2. Variabel Kepuasan Pasien (Y): Memperoleh nilai rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,09. Mengikut kriteria kategori skala Sugiyono, nilai ini berada pada rentang 3,41 – 4,20 yang bermaksud tingkat kepuasan pasien poli gigi berada pada kategori Tinggi/Baik.

### 3.2. Hasil Analisis Jalur dan Uji Hipotesis

Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan yang kuat dan bernilai positif antar variabel, di mana korelasi kualitas pelayanan

dengan kepuasan sebesar 0,768; kualitas pelayanan dengan loyalitas sebesar 0,735; dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien sebesar 0,834.

Melalui pengujian analisis jalur (*path analysis*) menggunakan SPSS, hasil pengujian hipotesis dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ( $H_1$ ): Hasil pengujian sub-struktur pertama menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 11,881 yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  (1,98) dengan nilai signifikansi  $p\text{-value} < 0,05$ . Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang bermaksud kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien poli gigi.
2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien  $H_2$  : Hasil pengujian sub-struktur kedua menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14,940 ( $> 1,98$ ) dengan tingkat signifikansi di bawah 0,05. Maka,  $H_2$  diterima; kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien.
3. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien ( $H_3$ ): Hasil pengujian jalur langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien menghasilkan  $p\text{-value}$  sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung} > 1,98$ . Hal ini membuktikan adanya pengaruh langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dengan besaran kontribusi pengaruh langsung sebesar 54,1%.
4. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien ( $H_4$ ): Untuk menguji peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, dilakukan perhitungan menggunakan *Sobel Test*. Hasil olah data kalkulator Sobel menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  uji mediasi sebesar 9,299, yang jauh lebih besar daripada  $t_{tabel}$  sebesar 1,98 pada taraf signifikansi 0,05. Besaran kontribusi pengaruh tidak langsung ini tercatat sebesar 64%. Oleh itu, hipotesis keempat diterima yang mengesahkan bahawa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

### 3.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Sifat Mediasi

Nilai  $R$  Square ( $R^2$ ) pada model akhir loyalitas pasien adalah sebesar **71,7%**. Angka ini mengindikasikan bahwa variasi loyalitas pasien poli gigi di Puskesmas Gembong mampu dijelaskan secara simultan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 71,7%, sementara sisanya sebesar 28,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi penelitian ini.

Berdasarkan perbandingan nilai kontribusi, ditemukan fakta bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung (64% > 54,1%). Sifat mediasi yang terbentuk dalam model ini adalah mediasi parsial (*Partial mediation*). Hal ini menunjukkan bahwa baik dengan melibatkan variabel kepuasan pasien maupun tidak, kualitas pelayanan dasar yang diberikan oleh pihak Puskesmas tetap memberikan andil pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan loyalitas pasien. Namun, kehadiran kepuasan pasien sebagai variabel perantara akan mengeskalasi komitmen kesetiaan pasien secara signifikan untuk terus berobat kembali ke poli gigi Puskesmas Gembong.

## Kesimpulan Dan Saran

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi di Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang.
2. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pasien poli gigi.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai kontribusi sebesar 54,1%.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien poli gigi secara tidak langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening dengan kontribusi sebesar 64%. Sifat mediasi adalah *partial mediation*, dan gabungan kedua variabel independen ini memberikan pengaruh sebesar 71,7% terhadap loyalitas pasien.

### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran praktis yang dapat direkomendasikan untuk Puskesmas Gembong Kabupaten Tangerang adalah:

1. Peningkatan Kenyamanan dan Fasilitas Fisik: Manajemen Puskesmas perlu menata ulang dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu serta ruang perawatan poli gigi guna mengatasi keluhan ketidaknyamanan pasien.
2. Aspek Keandalan dan Pemeliharaan Sarana: Perlu dibuat jadwal pemeliharaan rutin (*maintenance*) berkala untuk seluruh peralatan medis gigi agar tidak terjadi kendala kerusakan alat yang memicu penurunan pelayanan kepada pasien.
3. Pelatihan Pelayanan Prima (*Service Excellence*): Perlu diadakan pelatihan berkala bagi tenaga medis dan staf administrasi untuk meningkatkan keramahan, daya tanggap, serta kecepatan dalam merespons keluhan yang disampaikan oleh pasien.
4. Komunikasi Edukatif oleh Tenaga Medis: Dokter gigi disarankan untuk meluangkan waktu secara konsisten memberikan penjelasan, edukasi, dan komunikasi interaktif mengenai rencana perawatan gigi kepada pasien, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepuasan batin pasien.

## Daftar Pustaka

- Abrianto, Daswati, & Nurhanis. (2024). Analisis kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1, 357–363. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i4.1101>
- Alfianto, A. (2019). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(3), 482–488. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i3.4808>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas

- kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/generes.v2i1.12271>
- Hakim, W., Harjoko, A., & Lazuardi, L. (2020). Kesiapan penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Kota Bima. *Journal of Information Systems for Public Health*, 3(3), 8. <https://doi.org/10.22146/jisph.12377>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019–2020. *Jurnal Demokrasi dan Politik Lokal*, 4(1), 15–26. <https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Herlina, B., Sumarni, S., Pasrah, M., Hasridah, H., Saputri, L., Sulastri, E., Nurahma, U., Parioga, H., Dewi, R., Arni, E., & Febrianti, N. (2024). Manajemen kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di SDN 337 Salotengnga. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(1), 93–97. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i1.431>
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi korelasional antara minat pasien dan sarana prasarana terkait kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117–123. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44324>
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 3(1). <https://doi.org/10.30737/MEDIASOSIAN.V3I1.572>
- Naryanti, I., Anurogo, D., Milah, A. S., & Putri, G. K. (2023). *Dasar-dasar manajemen kesehatan*. Lakeisha.
- Ramli, A. H. (2017). Patient satisfaction, hospital image and patient loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/10.25105/BER.V17I1.5088>
- Ridwan, M., AM, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Safitri, D. A., & Mardahlia, D. (2024). Kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Muara Jawa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(1), 1701–1707.
- Samsudin, A., Brian, J., Amanda, R., Putri, V. E., & Deccaprio, Y. (2024). Konsep, fungsi, dan aplikasi manajemen sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 28–39. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13848195>
- Sikome, J., Gosal, R., & Singkoh, F. (2017). Partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesehatan lingkungan di Desa Kisihang Kecamatan Tagulandang Selatan Kabupaten Sitaro. *Eksekutif*, 1(1), 1–9.
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23.
- Sitepu, E., Tarigan, L., & Nababan, D. (2023). Analisis implementasi kebijakan akreditasi puskesmas di Kabupaten Kota Medan tahun 2023. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 13(2), 476–487.
- Sofyandi, A. (2024). *Manajemen puskesmas dan rumah sakit* (1st ed.). Kencana.
- Sundoro, T., Purnomo, P. S., & Solihah, G. M. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

- pasien rawat inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 17–29. <https://doi.org/10.51277/keb.v17i1.111>
- Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 39–45. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45>
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Poliklinik Rawat Jalan RSUI Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 405–415.
- Sutrisno, R. N. (2023). Pengaruh manajemen puskesmas dan komitmen kerja petugas dengan mutu pengobatan di Poli Umum Puskesmas Cibinong, Cianjur. *Arzusin*, 4(1), 112–126. <https://doi.org/10.58578/ar-zusin.v4i1.2278>
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2022). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *JKM*, 7, 31–40.
- Taufiq, M., Samsualam, & Andi, S. B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkassar Parepare. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 83–92. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>
- Wahyuni, Y., & Solmares, M. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien poli gigi di Puskesmas Gantiwarno Klaten Jawa Tengah. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 17(2), 30–41. <https://doi.org/10.56606/albama.v17i2.231>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis penelitian kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>
- Zahra Syahputri, A., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berpikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2, 160–166.
- Zhou, F., & Meng, X. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD China: Sebuah studi lintas seksi dari 16 sekolah tinggi publik rumah sakit.