

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang**

*Sarah Ladytama\*, J. Sugiarto\*\*, Sudiro\*\**

*\*RSGM Islam Sultan Agung Semarang*

*\*\* Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*

*Email: [sladytama@gmail.com](mailto:sladytama@gmail.com)*

### **ABSTRACT**

*RSI Sultan Agung Polytechnic of Semarang has complete dental services with specialist dentist who competence in their field, but the fact that service is still not optimal because there are still some complaints from patients, such as queue waiting for the old doctor, the doctor has come but still have to wait, not immediate service, limited number of visits, remote registration and dental location.*

*This research is a non experimental research (observational) quantitative with Cross Sectional approach. Subjects in this study were all population involved in the quality of dental and oral health services at RSI Sultan Agung Semarang with the character of patients who have ever checked and get services in dental polyclinic RSI Sultan Agung Semarang, the number of samples taken as many as 100 respondents with the technique of Non Probability Sampling then the analysis is done by using Structural Equation Model (SEM).*

*The results showed that all variables on the quality of dental and oral health services including physical appearance variables, reliability, responsiveness, assurance, and attention had positive and significant effect on patient satisfaction in RSI Polyclinic of Sultan Agung Semarang, where responsiveness variable had significant*

*influence 0.929 with a positive direction which is the variable that has the most dominant influence.*

**Keywords:** *Quality of Service ; patient satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori *Service Quality* yaitu wujud nyata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Tercapainya kepuasan pasien dan tingkat kepercayaan menimbulkan loyalitas pasien bertambah, sehingga reputasi rumah sakit tersebut juga akan meningkat.

Kualitas mutu juga merupakan salah satu faktor penunjang dalam akreditasi di rumah sakit. Tuntutan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas bukan hanya dikaitkan

dengan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap kualitas keseluruhan proses pelayanan termasuk pelayanan medik di rumah sakit guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Poligigi RSI Sultan Agung menampung rujukan yang berasal dari FKTP Klinik Pratama dan Puskesmas baik dari wilayah Demak, Pati, Kudus, Purwodadi dan sekitarnya serta dari kota Semarang. Pelayanan di poliklinik gigi dan mulut RSI Sultan Agung Semarang dari hasil survei pendahuluan terhadap 30 pasien, sejumlah 24 pasien merasa puas dengan pelayanan, 5 orang merasa kurang puas dan 1 orang pasien mengeluh tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan di poliklinik gigi dan mulut RSI Sultan Agung Semarang. Ketidakpuasan ini dikarenakan keterlambatan mendapatkan pelayanan. Pada beberapa pasien masih ditemukan keluhan seperti antri menunggu dokter yang lama, dokter sudah datang namun masih harus menunggu, tidak segera mendapatkan pelayanan, jumlah kunjungan yang dibatasi, letak pendaftaran dan poli gigi yang dirasakan jauh serta alur petunjuk arah yang membingungkan pasien.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang.

Penelitian sebelumnya, Lestari (2013), menyimpulkan secara parsial variable *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empaty* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan variable *Responsiveness*, *Assurance* secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, sedangkan Penelitian musafaah (2016) menyimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan administrasi pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian non eksperimental (*observational*), yaitu tidak melakukan perlakuan pada subyek penelitian dalam rangka memberikan gambaran secara lebih jelas tentang masalah pada subyek, dan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* yaitu pendekatan yang sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya yang dilakukan pada 11 Oktober 2017 sampai dengan 22 November 2017 di Poliklinik gigi dan mulut RSI Sultan Agung Semarang

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kusioner, dan observasi. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* sebanyak 100 responden yang sudah berkunjung ke Klinik Gigi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebagai pasien dan terlibat langsung atas proses interaksi pelayanan dengan pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mulai dari awal pendaftaran, antrian, hingga selesai menjalani pelayanan pengobatan yang berusia 17-60 tahun guna menjaga jawaban terjawab dengan benar dan terukur dan untuk kemudahan komunikasi

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor konfirmasi (*Confirmatory factor analysis*) pada SEM dengan terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Variabel penelitian dalam penelitian ini yaitu wujud nyata (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit yang strategis, dimana terletak di Jalan Raya Kaligawe KM. 4 Semarang, dan berada di Kelurahan Genuk Semarang. Lingkungan RSI Sultan Agung Semarang berdekatan dengan Universitas Islam Sultan Agung, terminal Terboyo, dan dikelilingi pertumbuhan industri, namun suasana tetap tenang dan tidak bising.

Pelayanan di Sultan Agung *Dental Center* meliputi Pemeriksaan/ Konsultasi gigi,

penambalan gigi, pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, pencegahan gigi berlubang pada anak, pembuatan gigi palsu/protesa gigi; merapikan susunan gigi/kecantikan gigi; tindakan bedah gigi dan mulut. Dengan gedung yang representatif dan peralatan modern, sarana lain yang canggih serta didukung tenaga ahli yang profesional dan Islami, Poligigi RSI Islam Sultan Agung Semarang secara detail membantu menangani segala keluhan pasien, meliputi kelainan perkembangan dan erupsi gigi, *gigi embedded* dan *impacted*, *dental caries*, penyakit lain pada jaringan keras gigi, penyakit pulpa dan jaringan *periapex*, *gingivitis* dan penyakit *periodontium*, kelainan lain pada *gingiva* dan puncak *alveolus* tanpa gigi (*edentulous*), *anomali dentofasialis* (termasuk *maloklusi*), kelainan lain pada gigi dan jaringan penyokongnya, kista daerah mulut, *not elsewhere classified*, penyakit rahang lainnya, penyakit kelenjar saliva, *stomatitis* dan *lesi* yang terkait, penyakit lain bibir dan mukosa mulut, penyakit lidah.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden inti yaitu pasien gigi dan mulut di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, terlebih dahulu dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas kuesioner sebanyak 30 orang responden yaitu pasien gigi dan mulut di Klinik Pratama Padepokan Ganesha yang sudah minimal 3 kali menjalani pengobatan di Klinik Pratama Padepokan Ganesha yang beralamat di Jalan Padepokan Ganesha II A No 9-10 Semarang, pertimbangan lokasi ini adalah kemudahan mendapatkan data, relatif identiknya karakteristik responden karena sama-sama merupakan rujukan untuk pengobatan pasien gigi dan mulut. Dengan menentukan R hitung diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS *Reliability Analysis* pada kolom *Corrected Item Total Correlation* indikator-indikator variabel penelitian tersebut semuanya dikategorikan valid, sedangkan faktor Kepuasan pasien memiliki status *reliabel*, hal ini dikarenakan nilai Alpha variabel tersebut lebih besar dari 0,6, maka penelitian dapat dilanjutkan dengan menggunakan kuesioner kepada 100 responden inti pada pasien gigi

dan mulut pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Terkait identifikasi identitas responden di RSI Sultan Agung Semarang, sebagian besar responden berusia 30 sampai dengan kurang dari 40 tahun, yaitu sebanyak 38 orang (38%), dimana 25 diantaranya perempuan dan 13 lainnya adalah laki-laki, sebagian lainnya yang jumlahnya cukup besar berusia 20 sampai dengan kurang dari 30 orang yaitu sebanyak 23 orang (23%), dimana 18 diantaranya adalah perempuan dan 5 lainnya adalah laki-laki, sedangkan terkait diagnosa sakit responden, sebagian besar responden terdiagnosa *gigi impacted*, yaitu sebanyak 44 orang (44%), dimana 27 diantaranya perempuan dan 17 lainnya adalah laki-laki, sebagian lainnya yang jumlahnya cukup besar terdiagnosa *Periodontitis Apex Kronik*, yaitu sebanyak 14 orang (14%), dimana 11 diantaranya adalah perempuan dan 3 lainnya adalah laki-laki.

Pada pengujian validitas lanjut semua nilai *loading factor* semua indikator pada variabel lebih besar dari 0,50 Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data, dan semua indikator pada variabel *composite (construct) reliability* dengan *cut off value* adalah minimal 0,60 sehingga dapat dikatakan masing-masing variabel laten reliabel.

Lebih lanjut pada pengujian normalitas data, semua indikator untuk *skewness* yang berada di rentang diantara -2,58 sampai dengan 2,58. Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan sudah persyaratannya normalitas data, dan untuk pengujian multikolinieritas memberikan nilai *determinant of sample covariance matrix* sebesar 15,012, sehingga disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis, sedangkan pada hasil uji *outliers* dalam penelitian ini menunjukkan besarnya nilai *Mahalanobis d-squared*. Data dengan probabilitas (p) yaitu p1 dan p2 lebih besar dari 59,7030 berarti mengalami *outliers* dan sebaliknya p1 dan p2 lebih kecil dari 59,7030 berarti tidak mengalami *outliers*.

Lebih lanjut dilakukan pengujian dengan program AMOS versi 22.0 dengan model regresi dengan pendekatan *confirmatory*. Pengujian pada model regresi dengan pendekatan *confirmatory* bertujuan untuk melihat kesesuaian model,

**Tabel 1. Hasil Pengujian Kesesuaian Model Dengan Pendekatan *confirmatory***

Kriteria	Nilai <i>Cut Off</i>	Hasil Pengujia n	Keteranga n
Chi Square	Diharapka n < X <sup>2</sup> pada df = 100 (124,34)	1269,60	Marginal
Sig. Probabilit y	≥ 0,05	0,000	Marginal
RMSEA	≤ 0,08	0,148	Marginal
GFI	≥ 0,90	0,555	Marginal
AGFI	≥ 0,90	0,484	Marginal
CMIN/D F	≤ 2 atau 3	3,166	Marginal
TLI	≥ 0,95	0,612	Marginal
CFI	≥ 0,95	0,643	Marginal

**Tabel 2. Hasil Interpretasi dan Identifikasi Model**

	Est	S.E	C.R	P	Label
Y < --- X <sub>1</sub>	0,178	0,053	3,347	0,000	Signifikan
Y < --- X <sub>2</sub>	0,063	0,069	0,909	0,363	Tidak Signifikan
Y < --- X <sub>3</sub>	0,741	0,128	5,807	0,000	Signifikan
Y < --- X <sub>4</sub>	0,028	0,064	0,434	0,664	Tidak Signifikan
Y < --- X <sub>5</sub>	0,119	0,057	2,071	0,038	Signifikan

Pengaruh total menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Variabel	Pengaruh Total
X <sub>1</sub>	0,298
X <sub>2</sub>	0,066
X <sub>3</sub>	0,929
X <sub>4</sub>	0,041
X <sub>5</sub>	0,205

Pengaruh total variabel *tangibles* (X<sub>1</sub>) terhadap *satisfaction* (Y) sebesar 0,298 dengan arah positif, variabel *reliability* (X<sub>2</sub>) terhadap *satisfaction* (Y) sebesar 0,066 dengan arah positif, variabel *responsiveness* (X<sub>3</sub>) terhadap *satisfaction* (Y) sebesar 0,929 dengan arah positif, variabel *assurance* (X<sub>4</sub>)

terhadap *satisfaction* (Y) sebesar 0,041 dengan arah positif, dan variabel *emphaty* (X<sub>5</sub>) terhadap *satisfaction* (Y) sebesar 0,205 dengan arah positif.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,741 dengan C.R sebesar 5,807 dan probabilitas (p) sebesar 0,000 yang berarti bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*), selama ini telah memberikan layanan yang berkualitas dimana semakin tinggi kualitas layanan kepada pasien atas Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*) pada Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada Poli tersebut.

Daya tanggap adalah sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan Klinik gigi dan Mulut untuk membantu para pasiennya dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat, sehingga para pegawai Klinik Gigi harus selalu bekerja sebaik mungkin, sehingga ketika pasien terasa diberikan "*service*" yang memuaskan, karena itu menjadi supaya pasien merasa puas dan datang kembali ke Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung ketika mereka sakit.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Penampilan fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,178 dengan C.R sebesar 3,347 dan probabilitas (p) sebesar 0,000 yang berarti bahwa *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Penampilan fisik (*Tangibles*), selama ini telah memberikan layanan yang berkualitas dimana semakin tinggi kualitas layanan kepada pasien atas Aspek Penampilan fisik (*Tangibles*) pada Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang akan semakin tinggi pula kepuasan pasien

pada Poli tersebut. Penampilan Fisik merupakan bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,119 dengan C.R sebesar 2,071 dan probabilitas (p) sebesar 0,038 yang berarti bahwa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Perhatian (*Emphaty*), selama ini telah memberikan layanan yang berkualitas dimana semakin tinggi kualitas layanan kepada pasien atas Aspek Perhatian (*Emphaty*) pada Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada Poli tersebut. Aspek Perhatian (*Emphaty*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Empati dilakukan dengan sepenuh hati tanpa membedakan pasien satu sama lain. Wujud empati tercermin dalam perilaku karyawan klinik yang pada keramahan dan kesabaran dan tujuannya adalah untuk meringankan beban pasien sehingga perasaan pasien jauh lebih baik dari sebelumnya. Pegawai Klinik dengan senyum, salam, sapa serta sopan santunnya bisa membangkitkan inisiatif pasien untuk sembuh, sehat, perhatian, tidak menyepelkan mereka serta menjadikan pasien sebagai orang yang dihargai.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,063 dengan C.R sebesar 0,909 dan probabilitas (p) sebesar 0,363 yang berarti

bahwa *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Kehandalan (*Reliability*), belum memberikan efek yang berarti, meskipun ada tendensi kualitas layanan kepada pasien atas Kehandalan (*Reliability*), pada Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada Poli tersebut. Kehandalan kemampuan Poliklinik gigi RSI Sultan Agung dalam memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien yakin dengan kemampuan Poliklinik gigi RSI Sultan Agung dimana para pegawainya terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,028 dengan C.R sebesar 0,434 dan probabilitas (p) sebesar 0,664 yang berarti bahwa *assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas Aspek Jaminan (*Assurance*), belum memberikan efek yang berarti, meskipun ada tendensi kualitas layanan kepada pasien atas Jaminan (*Assurance*), pada Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada Poli tersebut. Aspek Jaminan terkait menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwabebas bahaya, resiko dan keraguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas dari Klinik Gigi dan Mulut tersebut sehingga pasien yakin akan

pilihannya dalam kesembuhan penyakit yang dideritanya.

## KESIMPULAN

*Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,741 dengan C.R sebesar 5,807 dan probabilitas (p) sebesar 0,000.

*Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,178 dengan C.R sebesar 3,347 dan probabilitas (p) sebesar 0,000.

*Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,119 dengan C.R sebesar 2,071 dan probabilitas (p) sebesar 0,038.

*Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,063 dengan C.R sebesar 0,909 dan probabilitas (p) sebesar 0,363.

*Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap *satisfaction*, koefisien regresi positif sebesar 0,028 dengan C.R sebesar 0,434 dan probabilitas (p) sebesar 0,664.

Semua variabel pada Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang meliputi variabel penampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang.

Variabel *responsiveness* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang mempunyai pengaruh signifikan sebesar 0,929 dengan arah positif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan staf Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang atas perkenan dan waktunya. Serta tidak lupa kami sampaikan terima kasih pada pimpinan Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kusumawardani, E. *Buruknya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Yogyakarta: SIKLUS Hangar Kreator ; 2011
2. Peraturan MENKES RI No.1173/MENKES/PER/X/2004
3. Trihono. *Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS)*, Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI ; 2013
4. Anwar A. *Administrasi Kesehatan*. Jakarta : PT.Binarupa Aksara ; 1996
5. Kotler, Philip. *Marketing Management*. 11 stedition. Prentice Hall, New Jersey ; 2003
6. Kotler, P. 2000, *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation and control*, 9<sup>th</sup> ed, Upper Sadle River, HJ: Prentice Hall, Ins
7. Parasuraman, A, Zeithaml V.A and Berry L.L. 1998. SERVEQUAL : A. Multiple-item Scale For Measuring Consumer Perseotion of Service Quality. *Journal Of Retailing*, Vol. 64 (January), p. 12-35
8. Utami, Amelia Tri., Hadi Ismanto., Yuni Lestari. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)*. JKMP (ISSN. 2338-445X), Maret 2013; Vol 1 ; No. 1 ; 1-110
9. Soendoro, T. 2008. *Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2007*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia., Laporan Provinsi Jawa Tengah, Desember 2, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Diakses 2013 dari [http://www.dinkesjatengprov.go.id/download/mi/riskesdas\\_jateng2007.pdf](http://www.dinkesjatengprov.go.id/download/mi/riskesdas_jateng2007.pdf)
10. Data Rekam Medik RSI Sultan Agung Semarang. 2017. Rumah Sakit Islam Sultan Agung, Semarang

11. Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta
12. Nursalam. 2003. *Manajemen Keperawatan*. Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta Salemba Medica
13. Embrik.I.S., Handayani.S.D., Nusyirwan.M.S., 2012. *Presepsi Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Rumh Sakit Gigi dan Mulut Universitas Islam Yogyaarta*. Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
14. Azwar. A., 1994. *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*, Cetakan kedua. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia
15. Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Penerbit Andi, Yogyakarta.
16. Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia". *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, October 2010.
17. Kotler dan Keller, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 2, PT.Indeks, Jakarta.
18. A.A. Gde Muninjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Ed.2*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 14-19
19. Appolonia. 2009. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan jumlah kunjungan pasien di Klinik Gigi Jurusan Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Departemen Keseharan RI*. (Tesis). Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana.
20. Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
21. Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management : Analisis, Planning, Implementation, Control*. Ed.8, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
22. Avoanita Yosa dan Sri Wahyuni., 2015. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Pelayanan Gigi Di Puskesmas Way Laga Kota Bandar Lampung. Jurusan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Tanjungkarang. *Jurnal Analis Kesehatan Volume 4*, No. 2 September 2015. Hal.420-425
23. Departemen Kesehatan RI. *Standar Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Medik Dasar 2004.
24. Departemen Kesehatan RI. 2012. *Rencana Program Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI. 2012.ISBN 978-602-235-194-8
25. Departemen Kesehatan RI. 2000, *Rencana Program Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut*, Jakarta
26. Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : CV Alfabeta. ISBN.978-602-7825-66-6
27. Notoatmodjo, S. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
28. Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, (Tesis) dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
29. Al Ghifari. Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta : BPFE ; 2016

30. Azwar, S. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar ; 1997
31. Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang ; 2016
32. Gujarati, Damodar. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga ; 2003
33. Ghozali, Imam dan Fuad. 2014. *STRUCTURAL EQUATION MODELING Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 9.10*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Edisi 4. ISBN 9787043002. Semarang
34. Hair, Jr. Joseph F. Rocph E. Anderson, R.,E., Tatham,RL., dan Beack W.C., 1995, *Multi Variate Data Analysis*, Fourth Edition,New Jersey, Prentice Hall.
35. Hufron A., Supratman. 2006. *Analisis HubunganPersepsi Pasien Tentang Mutu PelayananKesehatan Dengan Tingkat KepuasanPasien Di Puskesmas Penumping KotaSurakarta*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN, vol.1, no.3, Sep.,pp 119-124.
36. Aryani, Dwi dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal IlmuAdministrasi dan Organisasi, Mei—Agus2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Vol17, Nomor 2*
37. Selvakumar, J. Joshua. 2015. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *SMSVaranasi Vol. VIII, No. 1, March 2015 -August 2015*
38. Trimurti, Iga. 2008. *Analisis Hubungan PersepsiPasien Tentang Mutu Pelayanan DenganMinat Pemanfaatan Ulang PelayananRawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Thesis. Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang
39. Mulyanto E. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*. [Skripsi]. Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro. Semarang. 2011.
40. Triastity, Rahayu dan Triyaningsih. 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi danKewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013:151 – 157*