FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN (STUDI DIPUSKESMAS BUARAN KABUPATEN PEKALONGAN)

Mei Nia Widyaningrum, Siti Nurhayati
Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pekalongan
meiniawidyaningrum@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Teknis analisis data yang digunakan adalah SPSS dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel Daya tanggap dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Bukti Langsung berpengaruh tidak positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

This research was conducted to examine the factors that influence patient satisfaction. The sample used in this research was 30 respondents. The sampling method uses purposive sampling. The data analysis technique used is SPSS with the data analysis method used is quantitative analysis using validity and reliability tests, classical assumption tests, F tests, coefficient of determination, t tests and multiple regression analysis. By using the multiple regression method it can be concluded that the variables Responsiveness and Assurance have a positive and significant effect on patient satisfaction. Reliability has a positive but not significant effect on patient satisfaction. Direct Evidence has a positive and insignificant effect on patient satisfaction.

Keywords*: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Patient Satisfaction, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan tersebut yang menjadikan masyarakat merasa perlu untuk menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atas mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. *World Health Organiation* (WHO) pada tahun 1947 yang menyatakan bahwa, kesehatan adalah keadan yang sempurna dari setiap individu baik secara fisik, mental, dan sosial. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan yang berkualitas akan mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan tingkat kematian serta meningkatkan produktivitas.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan ditingkat desa yaitu Poli klinik Desa (Polindes) kemudian di tingkat Kecamatan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), serta pengembangan pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat saat ini sudah ada yang mencakup pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap. Kemudian bila pasien yang tidak dapat tertangani di Pusat Kesehatan Masyarakat akan dirujuk ke Rumah Sakit ditingkat Kabupaten dan Kota yang memiliki

pelayanan dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai pusat pelayanankesehatan merupakan salah satu pelayanan publik ditingkat Kecamatan. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 tentang kebijakan dasar puskesmas bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan perlu mendapatkan perhatian utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Sehingga puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalisme dari para pegawai dan meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan. Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu terjalinnya hubungan harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi untuk tercapainya kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi bukti fisik (tangible), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empaty) (Subagyo, 2010:244). Kelima dimensi tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika harapannya sama atau melebihi dari apa yag dirasakan. Namun sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas jika yang diharapkan berbeda dengan apa yag diperoleh. Selain kualitas pelayanan yang menjadi harapan dari setiap pasien adalah tempat atau lokasi dari pengobatan (Puskesmas). Menurut (Farid Tiza & Susanti, 2019) Jika semua dimensi dapat terpenuhi maka pasien akan puas terhadap layanan puskesmas. Sehingga akan meningkatkan jumlah pasien yang datang periksa ke Puskesmas.

Berikut ini adalah jumlah pengunjung Puskesmas Buaran Tahun 2023 :

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Puskesmas Buaran
Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
1	Januari	2.494
2	Februari	2.268
3	Maret	2.572
4	April	1.701
5	Mei	2.447
6	Juni	2.135
7	Juli	2.247
8	Agustus	2.592
9	September	2.345
10	Oktober	2.551
11	November	2.636
12	Desember	2.539
Jumlah		**28.527**

Dari jumlah kunjungan pasien pada tabel diatas menunjukan kunjungan paling terendah pada bulan April 2023 sebesar 1.701 pasien sedangan kunjungan paling tertinggi pada bulan November 2023 yaitu sebesar 2.636 pasien. Sedikitnya jumlah pasien karena

sering terjadinya antrian pemeriksaan yang lama, petugas yang kurang ramah, dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Sehingga puskesmas harus meningkatkan pelayanan mutu puskesmas untuk kenyamanan pasien.

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien menurut (Rianasari, 2019) bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien,sebaliknya penelitian (Kusumawati et al., 2023) menunjukan bahwa bukti langsung Berpengaruh positif tetapi tidak signifikan Terhadap Kepuasan Pasien.(Kusumawati et al., 2023) yang menjelaskan bahwa keandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sebaliknya penelitian (Rianasari, 2019) menjelaskan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan. (Rianasari, 2019) Menerangkan variabel empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sebaliknya penelitian (Rianasari, 2019) menyebutkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Menerangkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berbeda dengan penelitian (Rosa, 2019) yang menyebutkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. (Handayani, 2016) yang menjelaskan bahwa aspek jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sebaliknya penelitian (Rianasari, 2019) menerangkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan fenomena diatas penulis memilih judul "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Studi Di Puskesmas Buaran Kabupaten Pekalongan".

METODE

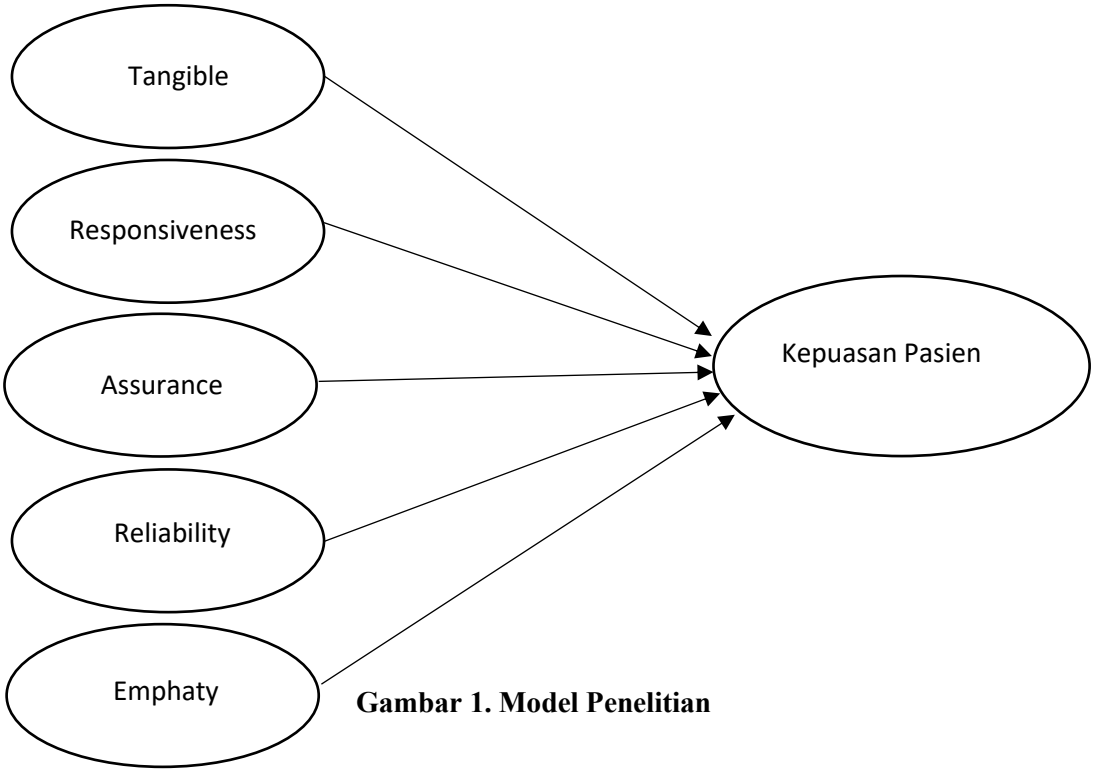
Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Buaran Kabupaten Pekalongan. Tehnik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling. Pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah berkunjungan ke Puskesmas. Dengan demikian jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 30 responden. Metode Pengumpulan Data Kuisioner yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Teknis analisis data yang digunakan adalah SPSS dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Metode analisis data untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien digunakan peralatan analisis yaitu persamaan regresi linier berganda yang diformulasikan sebagai berikut:

$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5$

Keterangan:

Y= kepuasan pasien
a = konstanta
b1, b2 = koefisien regresi
X1 = bukti fisik (*tangible*)
X2 = reliabilitas (reliability)
X3 = daya tanggap (responsiveness)
X4 = jaminan (assurance)

X5 = empati (empaty)



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan dalam penelitian, adapun hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien.

H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari daya tanggap (*responsive*) terhadap kepuasan pasien.

H4 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.

H5 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan pasien.

HASIL

1. Uji Validitas

   Pengukuran validitas instrumen dilakukan dengan mengkoreksi antara nilai masing-masing item dengan total item atau membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Suatu variabel dinyatakan valid jika r hitung > r tabel (0,361). Dari hasil olah data r hitung dari semua variabel lebih besar dari 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel valid.

2. Uji Realiabilitas
   Uji realibilitas digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan *reliabel* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpa suatu variael dikatakan reliabel jika memberikan nilai crobach alpha > 0,60. Hasil olah data bahwa cronbach alpha 0,872 > 0,60 maka variabel dikatakan reliabel.

3. Hasil Hipotesis Penelitian
   Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 2. Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,551	2,988		1,857	,076
	X1	-,154	,276	-,108	-,556	,583
	X2	,100	,338	,061	,295	,771
	X3	,686	,329	,401	2,089	,047
	X4	1,138	,384	,675	2,964	,007
	X5	-,223	,409	-,144	-,545	,591

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Olah data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel, maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel bukti langsung dengan tingkat signifikansi 95% (a = 0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabe bukti langsung sebesar 0,583 > 0,05, atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel bukti langsung mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Maka H1 ditolak.
2. Pada variabel kehandalan dengan tingka signifikansi 95% (a = 0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel kehandalan sebesar 0,771 > 0,05, atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Maka H2 ditolak.
3. Pada variabel jaminan dengan tingka signifikansi 95% (a = 0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel jaminan sebesar 0,047 < 0,05, atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Maka H3 diterima.
4. Pada variabel daya tanggap dengan tingka signifikansi 95% (a = 0,05). Angka signifikansi (P Value) paa variabel daya tanggap sebesar 0,007 < 0,05, atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel daya tanggap

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Maka H4 diterima.

5. Pada variabel empati dengan tingka signifikansi 95% (a = 0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar 0,591 > 0,05, atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel empati mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Maka H5 ditolak.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185,213	5	37,043	8,833	,000[b]
	Residual	100,653	24	4,194		
	Total	285,867	29			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4
Sumber : Olah data SPSS, 2023

Dari hasil uji F pada penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 8,833 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H ditolak atau berarti variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

Koefisien Deterinasi

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,805[a]	,648	,575	2,04790

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4
Sumber : Olah data SPSS , 2023

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R2 adalah sebesar 0,575. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan konsumen) sebesar 57%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,551	2,988		1,857	,076
	X1	-,154	,276	-,108	-,556	,583
	X2	,100	,338	,061	,295	,771
	X3	,686	,329	,401	2,089	,047
	X4	1,138	,384	,675	2,964	,007
	X5	-,223	,409	-,144	-,545	,591

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Olah data SPSS, 2023

Perdasarkan pada tabel 6 maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y = (-0,108) X1+0,061 X2+0,401 X3+0,675 X4+(-0,144) X5

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai -0,108 pada variabel bukti langsung (X1) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi bukti langsung yang diberikan Puskesmas, tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
2. Nilai 0,061 pada variabel kehandalan (X2) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kehandalan yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Nilai 0,401 pada variabel jaminan (X3) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi jaminan yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
4. Nilai 0,675 pada variabel daya tanggap (X4) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
5. Nilai -0,144 pada variabel empati (X5) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi rasa empati yang diberikan Puskesmas, tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

PEMBAHASAN

H1 : Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis pertama bahwa Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,583 yang jauh diatas dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,108. Dapat disimpulkan bahwa bukti langsung tidak berpengaruh postif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis kedua bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,771 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,061. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis ketiga bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,047 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,329. Dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis keempat bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,007 yang lebih kecil 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,675. Dapat disimpulkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis kelima bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,591 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar - 0,144. Dapat disimpulkan bahwa empati tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui pula bahwa dari variable bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel bukti langsung yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien. Dimana variabel daya tanggap dan jaminin mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor kehandalan mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan faktor bukti langsung dan perhatian menurut hasil penelitian ini tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bukti langsung tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Karena bukti fisik yang kurang menyebabkan pasien peka terhadap fasilitas yang ada serta kenyaman saat berada dipuskesmas karena gedung kecil sehingga fasilitas ruang tunggu yang saat terbatas sehingga menyebabkan kurang nyamannya pasien atupun keluarga yang mengantar periksa. Kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kurangnya kehandalan petugas dalam melayani pasien menyebabkan kurang percayanya terhadap layanan yang diberikan. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan Kecekatan pertugas dalam melayani pasien dan merespon pasien dengan baik sehingga pasien merasa puas terhadap layanan puskesmas. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan Puskesmas menjalankan sesuai dengan SOP yang berlaku. Membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, petugas yang sopan dan serta mampu menjawab pertanyaan pasien. Empati tidak

berpengaruh positif dan tidak signifikan empati dari petugas medis maupun non medis terhadap pasien dalam melayani yang kurang kadang juga menyebabkan pasien kurang puas terhadap layanan puskesmas karena harapannya pasien atau pihak keluarga mendapatkan pelayanan sepenuh hati saat berada di puskesmas sehingga mereka merasa tenang dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, 2011, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Banyumedia Publishing.

Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, *14*(1), 42. https://doi.org/10.26576/profesi.135

Hartono, Bambang, 2010, Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit, Jakarta: Rineka Cipta.

Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, *2*(2), 62–72. https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (2014). *Pusat Kesehatan Masyarakat*, *July*, 1–100.

Rangkuty, Freddy, 2009, Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Subagyo,

Rianasari, V. (2019). Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi kasus pada Puskesmas Kotagede I) Virginita Rianasari. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, *3*(1), 76–83.

Rosa, V. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology*, *224*(11), 122–130.

Subagyo, Ahmad, 2010, *Marketing in Business*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran,Yogyakarta: Andi, Gregorius, Chandra dan Dadi Adriana, 2008, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Penerbit Andi