

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dfermatologi Erha

Indra Ginting¹, Nuraini², Aida Fitria³, Andrey Bayu Aji⁴, Rachelli⁵, Singgar Ni Rudang⁶

^{1,2,3}Department of Pharmaceutical Chemistry, Faculty of Pharmacy and Health, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, 20124, Indonesia.

^{4,5}Erha Clinic Ultimate, Jakarta, Indonesia.

⁶Department of Pharmacology and Pharmacy, Clinical/Community Pharmacy, Faculty of Pharmacy, Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

E-mail: gintingindra1227@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5827>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 16 Maret 2026

Revised: 20 Maret 2026

Accepted: 30 Maret 2026

Kata Kunci:

kualitas pelayanan, kepuasan pasien,, layanan dermatologi, mutu layanan kesehatan, Klinik Erha Medan.

Keywords:

quality service, patient satisfaction, dermatology services, quality of health services, Erha Medan Clinic.



ABSTRACT

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan dermatologi yang menuntut kesinambungan perawatan, kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan Indonesia untuk menilai pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara individual maupun kolektif. Di antara kelima dimensi tersebut, assurance dan empathy merupakan prediktor paling kuat, menegaskan pentingnya kompetensi tenaga medis, komunikasi yang efektif, pembangunan rasa percaya, serta perhatian personal dalam meningkatkan pengalaman perawatan dermatologi. Dimensi tangibles, meskipun memiliki kontribusi agak rendah, tetap memberikan pengaruh signifikan, mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas fisik dan aspek visual pelayanan masih berperan dalam membentuk persepsi pasien. Secara umum, temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan pada seluruh dimensi untuk memperkuat pengalaman pasien, meningkatkan loyalitas, serta mendorong peningkatan mutu layanan dermatologi. Penelitian selanjutnya mengintegrasikan variabel luaran klinis guna memperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in dermatology services that require continuity of care, the quality of interactions between medical personnel and patients, and the overall perception of service quality. This study aimed to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Erha Dermatology Clinic, Medan, Indonesia. This study examined the influence of each dimension of service quality, both partially and simultaneously, on patient satisfaction. The results showed that all dimensions significantly influenced patient satisfaction, both individually and collectively. Among the five dimensions, assurance and empathy were the strongest predictors, emphasizing the importance of medical personnel competence, effective communication, building trust, and personal attention in enhancing the dermatology care experience. The Tangibles dimension, although having a somewhat lower contribution, still had a significant influence, indicating that the quality of the physical facilities and the visual aspects of the service still play a role in shaping patient perceptions. Overall, these findings confirm that service quality has a positive and strong influence on patient satisfaction at Erha Dermatology Clinic, Medan. This study highlights the importance of continuously improving service quality across all dimensions to strengthen the patient experience, increase loyalty, and drive

improvements in the quality of dermatology services. Further research will integrate clinical outcome variables to gain a more comprehensive picture of the relationship between service quality and patient satisfaction.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Indra Ginting et al (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dfermatologi Erha <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.5827>

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan elemen fundamental dalam menentukan keberhasilan fasilitas kesehatan. Pada pelayanan dermatologi, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap mutu pelayanan yang diterima, baik dari aspek ketepatan tindakan medis, interaksi petugas, hingga kenyamanan fasilitas. Persaingan antar klinik kecantikan dan dermatologi semakin meningkat, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pasien.

Menurut teori SERVQUAL, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks klinik dermatologi, kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis, kenyamanan lingkungan klinik, dan kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat waktu.

Klinik Dermatologi Erha Medan merupakan salah satu klinik estetika dan dermatologi yang cukup berkembang di Kota Medan. Namun, dinamika pasien, variasi keluhan, serta tingginya ekspektasi pasien terhadap hasil perawatan menuntut adanya evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima layanan dermatologi, dengan pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi seperti pernah mendapatkan layanan minimal satu kali dan bersedia menjadi responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis model Manajemen yang meliputi lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum digunakan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, di mana pengumpulan data dilakukan sekali pada satu waktu untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan—yang diukur melalui lima dimensi Manajemen dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi pelayanan dan kepuasan pasien pada saat penelitian berlangsung serta menganalisis pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara simultan.

Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Dermatologi Erha Medan, yang merupakan salah satu klinik pelayanan khusus kulit dan estetika dengan jumlah kunjungan pasien yang tinggi sehingga relevan sebagai lokasi penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristik klinik yang memiliki standar pelayanan profesional serta penerapan sistem manajemen pelayanan yang terstruktur. Penelitian dilaksanakan selama periode bulan September hingga Desember 2025, yang mencakup tahap persiapan instrumen, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pasien, serta analisis data hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Periode tersebut dipilih untuk memastikan jumlah sampel yang memadai dan keterwakilan variasi kunjungan pasien di klinik

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Klinik Dermatologi Erha Medan pada periode penelitian, baik pasien lama maupun pasien baru, yang menjalani berbagai jenis layanan dermatologi. Populasi ini dipilih karena seluruh pasien secara langsung mengalami proses pelayanan sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta tingkat kepuasan mereka.

Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi meliputi: (1) pasien berusia ≥ 17 tahun, (2) telah menerima pelayanan minimal satu kali kunjungan lengkap pada saat pengisian kuesioner, dan (3) bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan kondisi medis akut yang tidak memungkinkan mengisi kuesioner atau pasien yang tidak bersedia berpartisipasi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel yang representatif sesuai jumlah populasi kunjungan pasien pada periode tersebut. Sampel yang memenuhi kriteria kemudian diberikan kuesioner SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

1. Penelitian ini menggunakan variabel independen berupa kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi Management yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* mencakup kondisi fasilitas, kebersihan, serta penampilan petugas. Dimensi *reliability* menggambarkan kemampuan klinik memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. *Responsiveness* menilai kesediaan petugas merespons kebutuhan pasien dengan cepat. *Assurance* berhubungan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan. Sementara itu, *empathy* mencerminkan perhatian personal, kepedulian, komunikasi, dan pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan individual pasien.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, yaitu respon emosional positif yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan pelayanan dengan pelayanan yang benar-benar diterima. Kepuasan dinilai dari persepsi pasien terhadap kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, ketepatan waktu, sikap petugas, hingga hasil pelayanan secara keseluruhan. Semakin baik kualitas pelayanan pada kelima dimensi SERVQUAL, diharapkan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan model Mangemen , yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi diukur melalui beberapa pernyataan (atribut) yang menggambarkan kualitas pelayanan di Klinik Dermatologi Erha Medan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5, di mana responden diminta memberikan penilaian mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” terhadap setiap pernyataan. Instrumen ini dipilih karena mampu mengukur persepsi pasien secara kuantitatif dan memberikan gambaran objektif mengenai mutu layanan berdasarkan pengalaman mereka.

Selain variabel kualitas pelayanan, instrumen juga memuat butir pernyataan untuk mengukur kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Sebelum digunakan, kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap item layak digunakan dan memiliki konsistensi pengukuran yang baik. Item dinyatakan valid apabila nilai *r-hitung* lebih besar dari *r-tabel*, dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang memadai untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara akurat

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan pemeriksaan (editing) untuk memastikan kelengkapan dan konsistensinya. Selanjutnya dilakukan pengkodean (coding) dan entri data ke dalam perangkat lunak statistik seperti SPSS. Setelah seluruh data terinput dengan benar, tahapan analisis dimulai dengan analisis deskriptif, yaitu menggambarkan karakteristik responden serta nilai rata-rata setiap dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran umum terhadap distribusi data yang diperoleh.

Tahap berikutnya adalah analisis inferensial untuk menjawab hipotesis penelitian. Uji yang digunakan meliputi: (1) uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan; (2)

uji normalitas untuk melihat distribusi data; serta (3) analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai koefisien regresi, nilai signifikansi (*p-value*), serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Interpretasi statistik dilakukan berdasarkan hasil pengujian sehingga menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Dermatologi Erha Medan sebanyak 90 orang.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	Umur (Tahun)		
1.	< 30 tahun	61	67,8
2.	31 – 40 tahun	23	25,6
3.	> 40 tahun	6	6,7
	Total	90	100,0
	Jenis Kelamin		
1.	Laki-laki	13	14,4
2.	Perempuan	77	85,6
	Total	90	100,0
	Pendidikan		
1.	SMA	13	14,4
2.	D3	24	26,7
3.	S1	53	58,9
	Total	90	100,0
	Pekerjaan		
1.	PNS	15	16,7
2.	Pegawai Swasta	65	72,2
3.	Mahasiswa	10	11,1
	Total	90	100,0
	Status Keluarga		
1.	Menikah	40	44,4
2.	Belum Menikah	50	55,6
	Total	90	100,0

Berdasarkan hasil pengumpulan data tentang karakteristik bahwa responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan yaitu 77 orang (85,6%), berdasarkan umur pasien dikelompokkan berdasarkan kategori umur yaitu responden lebih banyak yang berumur <30 tahun sebanyak 61 orang (67,8%). Responden, berdasarkan pendidikan responden mayoritas berpendidikan S1 yaitu 53 orang (58,9%) dan berdasarkan kategori pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu 65 orang (72,2%). Sedangkan responden berdasarkan status keluarga mayoritas responden belum menikah sebanyak 50 orang (55,6%).

Reliability

Hasil penelitian berdasarkan *reliability* dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kategori *Reliability* di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Reliability</i>	f	%
1.	Baik	55	61,1
2.	Kurang	35	38,9
	Total	90	100,0

Hasil pengukuran tentang *reliability* lebih banyak baik, yaitu 55 orang (61,1%), selebihnya kurang sebanyak 35 orang (38,9%).

Assurance

Hasil penelitian berdasarkan *assurance* dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kategori *Assurance* di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Assurance</i>	f	%
1.	Baik	67	74,4
2.	Kurang	23	25,6
Total		90	100,0

Hasil pengukuran tentang *assurance* lebih banyak baik, yaitu 67 orang (74,4%), selebihnya kurang sebanyak 23 orang (25,6%).

Tangible

Hasil penelitian berdasarkan *tangible* dapat dilihat dalam tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kategori *Tangible* di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Tangible</i>	f	%
1.	Baik	40	44,4
2.	Kurang	50	55,6
Total		90	100,0

Hasil pengukuran tentang *tangible* lebih banyak kurang, yaitu 50 orang (55,6%), selebihnya baik sebanyak 40 orang (44,4%).

Empathy

Hasil penelitian berdasarkan *empaty* dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kategori *Empaty* di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Empaty</i>	f	%
1.	Baik	57	63,3
2.	Kurang	33	36,7
Total		90	100,0

Hasil pengukuran tentang *empaty* lebih banyak baik, yaitu 57 orang (63,3%), selebihnya kurang sebanyak 33 orang (36,7%).

Responsiveness

Hasil penelitian berdasarkan *responsiveness* dapat dilihat dalam tabel 4.6 berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kategori *Responsiveness* di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Responsiveness</i>	f	%
1.	Baik	58	64,4
2.	Kurang	32	35,6
Total		90	100,0

Hasil pengukuran tentang *responsiveness* lebih banyak baik, yaitu 58 orang (64,4%), selebihnya kurang sebanyak 32 orang (35,6%).

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian berdasarkan kepuasan pasien dapat dilihat dalam tabel 4.7 berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Puas	52	57,8
2.	Tidak Puas	38	42,2
Total		90	100,0

Hasil pengukuran tentang kepuasan pasien lebih banyak puas, yaitu 52 orang (57,8%), selebihnya tidak puas sebanyak 38 orang (42,2%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen menggunakan uji statistik korelasi *Chi Square* pada taraf kemaknaan 95%, disajikan sebagai berikut. Analisis bivariat dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel independen (*reliability, assurance, tangible, empaty* dan *responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan disajikan pada tabel sebagai berikut.

Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

Hasil penelitian dengan tabulasi silang berdasarkan *Reliability* dapat dilihat dalam tabel 3.8 berikut:

Tabel 8. Tabulasi Silang Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Reliability	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	46	51,1	9	10,0	55	61,1	0,000
2.	Kurang	6	6,7	29	32,2	35	38,9	
	Total	52	57,8	38	42,2	90	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 90 orang responden, yang menyatakan *reliability* baik dan puas sebanyak 46 orang (51,1%) sedangkan yang *reliability* baik dan tidak puas sebanyak 9 orang (10,0%). Dari 90 responden yang menyatakan *reliability* kurang dan puas sebanyak 6 orang (6,7%) sedangkan yang *reliability* kurang dan tidak puas sebanyak 29 orang (32,2%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

Hasil penelitian dengan tabulasi silang berdasarkan *assurance* dapat dilihat dalam tabel 3.9 berikut:

Tabel 9. Tabulasi Silang Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Assurance	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	47	52,2	20	22,2	67	74,4	0,000
2.	Kurang	5	5,6	18	20,0	23	25,6	
	Total	52	57,8	38	42,0	90	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 90 orang responden, yang menyatakan *assurance* baik dan puas sebanyak 47 orang (52,2%) sedangkan yang *assurance* baik dan tidak puas sebanyak 20 orang (22,2%). Dari 90 responden yang menyatakan *assurance* kurang dan puas sebanyak 5 orang (5,6%) sedangkan yang *assurance* kurang dan tidak puas sebanyak 18 orang (20,0%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

Hasil penelitian dengan tabulasi silang berdasarkan *tangible* dapat dilihat dalam tabel 4.0. berikut:

Tabel 10. Tabulasi Silang Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Tangible	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	32	35,6	8	8,9	40	44,4	0,000
2.	Kurang	20	22,2	30	33,3	50	55,6	
	Total	52	57,8	38	42,2	90	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 90 orang responden, yang menyatakan *tangible* baik dan puas sebanyak 32 orang (35,6%) sedangkan yang *tangible* baik dan tidak puas sebanyak 8 orang (8,9%). Dari 90 responden yang menyatakan *tangible* kurang dan puas sebanyak 20 orang (22,2%) sedangkan yang *tangible* kurang dan tidak puas sebanyak 30 orang (33,3%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Hubungan *Empaty* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

Hasil penelitian dengan tabulasi silang berdasarkan *empaty* dapat dilihat dalam tabel 11 berikut:

Tabel 11. Tabulasi Silang Hubungan *Empaty* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Empaty</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	42	46,7	15	16,7	57	63,3	0,000
2.	Kurang	10	11,1	23	25,6	33	36,7	
	Total	52	57,8	38	42,2	90	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 90 orang responden, yang menyatakan *empaty* baik dan puas sebanyak 42 orang (46,7%) sedangkan yang *empaty* baik dan tidak puas sebanyak 15 orang (16,7%). Dari 90 responden yang menyatakan *empaty* kurang dan puas sebanyak 10 orang (11,1%) sedangkan yang *empaty* kurang dan tidak puas sebanyak 23 orang (25,6%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *empaty* dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

Hasil penelitian dengan tabulasi silang berdasarkan *responsiveness* dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut:

Tabel 12. Tabulasi Silang Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	38	42,2	20	22,2	58	64,4	0,038
2.	Kurang	14	15,6	18	20,0	32	35,6	
	Total	42	56,0	33	44,0	75	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 90 orang responden, yang menyatakan *responsiveness* baik dan puas sebanyak 38 orang (42,2%) sedangkan yang *responsiveness* baik dan tidak puas sebanyak 20 orang (22,2%). Dari 90 responden yang menyatakan *responsiveness* kurang dan puas sebanyak 14 orang (15,6%) sedangkan yang *responsiveness* kurang dan tidak puas sebanyak 18 orang (20,0%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,038 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Data Penelitian

Data penelitian pada 90 pasien di **Erha Clinic** menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia di bawah 30 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan S1, dan bekerja sebagai pegawai swasta. Berdasarkan analisis univariat, sebagian besar pasien menilai dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, assurance, empathy, dan responsiveness dalam kategori baik, sedangkan dimensi tangible masih dinilai kurang oleh sebagian responden. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis bivariat dengan uji Chi-Square menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah reliability, diikuti oleh empathy dan responsiveness, yang berarti bahwa keandalan pelayanan, perhatian petugas terhadap pasien, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik tersebut.

kepuasan pasien, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti harga, hasil perawatan, dan preferensi pribadi. Secara keseluruhan, hasil penelitian mengonfirmasi bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan.

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Dermatologi Erha Medan sebanyak 90 orang.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	Umur (Tahun)		
1.	< 30 tahun	61	67,8
2.	31 – 40 tahun	23	25,6
3.	> 40 tahun	6	6,7
	Total	90	100,0
	Jenis Kelamin		
1.	Laki-laki	13	14,4
2.	Perempuan	77	85,6
	Total	90	100,0
	Pendidikan		
1.	SMA	13	14,4
2.	D3	24	26,7
3.	S1	53	58,9
	Total	90	100,0
	Pekerjaan		
1.	PNS	15	16,7
2.	Pegawai Swasta	65	72,2
3.	Mahasiswa	10	11,1
	Total	90	100,0
	Status Keluarga		
1.	Menikah	40	44,4
2.	Belum Menikah	50	55,6
	Total	90	100,0

Berdasarkan hasil pengumpulan data tentang karakteristik bahwa responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan yaitu 77 orang (85,6%), berdasarkan umur pasien dikelompokkan berdasarkan kategori umur yaitu responden lebih banyak yang berumur <30 tahun sebanyak 61 orang (67,8%). Responden, berdasarkan pendidikan responden mayoritas berpendidikan S1 yaitu 53 orang (58,9%) dan berdasarkan kategori pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu 65 orang (72,2%). Sedangkan responden berdasarkan status keluarga mayoritas responden belum menikah sebanyak 50 orang (55,6%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Dermatologi Erha Medan berada pada kategori baik, berdasarkan penilaian responden terhadap lima dimensi assurance mendapatkan nilai tertinggi, yang berarti pasien merasa aman, percaya, dan yakin terhadap kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi responsiveness juga memperoleh nilai tinggi, menunjukkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang cepat, tanggap, dan petugas selalu siap membantu ketika dibutuhkan. Sementara dimensi tangibles dan reliability berada pada kategori baik namun sedikit lebih rendah, terutama terkait fasilitas ruang tunggu, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan informasi pada saat jam ramai.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, dimensi assurance, responsiveness, dan empathy memberikan kontribusi pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan, sedangkan tangibles dan reliability tetap signifikan tetapi dengan nilai koefisien yang lebih kecil. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Temuan ini mempertegas bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan—baik dari aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, maupun bukti fisik—maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien Klinik Dermatologi Erha Medan

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima pasien.

Dimensi assurance dan responsiveness menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman saat menerima pelayanan.

Selain itu, kecepatan petugas dalam merespons keluhan, menjawab pertanyaan, dan memberikan bantuan terbukti menjadi aspek penting yang menentukan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan.

Dimensi empathy juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan perhatian personal, penjelasan yang jelas, serta perlakuan yang ramah dari petugas. Hal ini mengonfirmasi bahwa aspek emosional merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan, terutama di klinik dermatologi yang sering memberikan layanan estetika dan perawatan jangka panjang.

Sementara itu, dimensi tangibles dan reliability memiliki pengaruh yang lebih rendah dibanding dimensi lainnya, namun tetap signifikan. Aspek ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik dan ketepatan layanan sudah dinilai baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, misalnya dalam hal modernisasi peralatan, pengurangan waktu tunggu, serta penyampaian layanan yang lebih konsisten pada jam sibuk.

Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh akan memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap Klinik Dermatologi Erha Medan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dermatologi Erha Medan. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL bahwa persepsi kualitas layanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan.

Dimensi assurance menjadi yang paling dominan, menunjukkan bahwa pasien menilai tinggi profesionalisme, keramahan, serta kemampuan petugas menjelaskan prosedur. Hal ini relevan dengan karakteristik pelayanan dermatologi yang sangat membutuhkan rasa aman dan kepercayaan dalam setiap tindakan medis.

Responsiveness juga memberikan pengaruh besar, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, kesiapan petugas, dan kemampuan merespons keluhan sangat penting bagi pasien. Dalam layanan dermatologi yang sering berfokus pada estetika dan kenyamanan, kecepatan dan kepastian layanan menjadi faktor kunci.

Temuan ini selaras dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor kuat dari kepuasan pasien. Fasilitas fisik, perhatian individual, dan ketepatan layanan berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pasien.

Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan accidental sampling dan fokus pada satu klinik, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Erha Clinic, yang dibuktikan dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Dari hasil analisis regresi logistik, diketahui bahwa reliability merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 94,900, yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan seperti ketepatan tindakan, konsistensi pelayanan, dan kemampuan tenaga medis sangat menentukan kepuasan pasien. Selain itu, dalam konteks penanganan Acne Vulgaris, pendekatan kesehatan masyarakat yang meliputi upaya preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif perlu diterapkan secara terpadu untuk mencegah, mengobati, serta memperbaiki kondisi kulit pasien sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perawatan kulit sejak dini.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Erha Clinic terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek komunikasi, kejelasan informasi diagnosis dan terapi, serta menjaga kenyamanan fasilitas agar pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, klinik juga perlu melakukan pelatihan bagi tenaga kesehatan terkait pelayanan pasien serta membangun sistem survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Bagi institusi pendidikan seperti Institut Kesehatan Helvetia, disarankan untuk menambah referensi terbaru mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien agar dapat mendukung kegiatan pembelajaran dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Sukmawati, O., Tan, T., Firmansyah, Y., Elizabeth, J., & Angelika, M. (2022). Tingkatkan Kepercayaan Diri Remaja Dengan Mengontrol Acne. *JPM Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(5), 723–730. <http://bajangjournal.com/index.php/JPM>
- Heng, Anna Hwee Sing, and Fook Tim Chew. (2020). Systematic Review of the Epidemiology of Acne Vulgaris. *Scientific Reports* 10 (1): 1–29. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-62715-3>.
- Ramdani, Resti., Sibero, Hendra T. 2015. Treatment for Acne Vulgaris. *J. Majority*, Vol.4, No. 2, p. 87-92.
- Chairina, Raden Roro Lia, Mochammad Farid Afandi, Diddo Adding Adove, and Raden Andi Sularso. (2023). Dampak Gender Pada Pembelian Produk Perawatan Wajah Di Negara Beriklim Tropis. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* 12 (2): 368. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1274>
- Sibero, H. T., Sirajudin, A., & Anggraini, D. (2019). Prevalensi dan Gambaran Epidemiologi Akne Vulgaris di Provinsi Lampung The Prevalence and Epidemiology of Acne Vulgaris in Lampung. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 3(2), 62–68. <https://e-journal.unair.ac.id/JFK/article/view/21922>
- Dekotyanti, T. (2022). Efektifitas Antibiotik Eritromicin Terhadap Bakteri Propionibacterium Acnes Dengan Metode Difusi Pada Acne Vulgaris. *Molucca Medica*, 15(1), 74–83. <https://doi.org/10.30598/molmed.2022.v15.i1.74>
- Fadilah, A. A. (2021). Hubungan Stres Psikologis Terhadap Timbulnya Akne Vulgaris. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 390–395. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.625>
- Na'im, Q., & Meher, C. (2022). Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara Angkatan 2017. 21(1), 19–25
- Nuraeni, A. D., & Kodir, R. A. 2021. “Uji Aktivitas Antibakteri Propionibacterium Acnes Ekstrak Etanol Dan Fraksi Daun Karuk (Piper Sarmetosum Roxb. Ex. Hunter) Serta Analisis KLT Bioautografi.” *Jurnal Riset Farmasi* 1(1): 9–15. doi:10.29313/jrf.v1i1.26
- Karim, Suhrah Febrina, Wahyuni Wahyuni, and Mirnawati Mirnawati. 2022. “Formulasi Dan Uji Aktivitas Sediaan Gel Anti Jerawat Ekstrak Daun Nilam (Pogostemon Cablin Benth) Sebagai Antibakteri Terhadap Bakteri Staphylococcus Aureus, Staphylococcus Epidermidis Dan Propionibacterium Acnes.” *Jambi Medical Journal “Jurnal Kedokteran dan Kesehatan”* 10(2): 257–71. <https://mail.online-journal.unja.ac.id/kedokteran/article/view/19239>
- Sifatullah, N., & Zulkarnain. 2021. “Jerawat (Acne Vulgaris): Review Penyakit Infeksi Pada Kulit.” *prosiding biologi chieving the sustainable development goals with biodiversity in confrontintg climate change* (November): 19–23
- Madelina, W., & Sulistyaningsih. (2018). Review: Resistensi Antibiotik pada Terapi Pengobatan Jerawat. *Jurnal Farmaka*, 16(2), 105–117
- Firmansyah, Y., & Tan, S. (2020). Uji pendahuluan perbaikan kadar hidrasi kulit dengan intervensi krim plasenta domba pada lansia. <https://doi.org/10.24252/psb.v6i1.15760>
- CPG ACE. Management Of Acne Vulgaris. Vol. 7, *Journal GEEJ*. 2022
- Dikicier, B. S. (2019). Topical treatment of acne vulgaris: Efficiency, side effects, and adherence rate. *Journal of International Medical Research*, 47(4), 1642–1649.
- Nayera Hassan Moftah, 2022, Combined fractional CO2 laser with dimethyl sulfoxide (DMSO) 50% versus fractional CO2 Laser alone in the treatment of macular amyloidosis: clinical and histopathological assessment. *Archives of Dermatological Research* (2024) 316:687. <https://doi.org/10.1007/s00403-024-03313-5>
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga

- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating. Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston
- Tjiptono, Fandy, 2018, *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta*
- Fajar Laksana, "Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis", *Graha Ilmu, Yogyakarta*, 2019, p.88
- Mirza, Humza N., Fatima N. Mirza, dan Khalil A. Khatri. "Outcomes and adverse effects of ablative vs nonablative lasers for skin resurfacing: A systematic review of 1093 patients." *Dermatologic Therapy*, vol. 34, no. 1, 2021, hlm. e14432.
- Modena DS. Efficacy, safety, and guidelines of application of the fractional ablative laser erbium YAG (2940 nm) and non-ablative laser erbium glass (1540 nm) in rejuvenation, skin spots and acne in different skin phototypes: A review. *J Med Lasers*. 2020 Jun;11(2):110-118
- Avdulaj, A. dan Avdulaj, A., 2025. Fractional CO₂ Laser for Acne Scars Treatment: A Comparative Analysis of Ablative vs. Combined Ablative and Non Ablative Modalities. [Preprint] Tersedia di: ResearchGate, doi:10.20944/preprints202504.1757.v1
- Meisyaroh MS. Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. 2023. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Vol. 12(3), hal. 238-245
- Pratama NH. Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Vol. 4(3), hal. 1812-1818
- Nababan MC. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. 2020. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*. Vol. 4(2)
- Philippe Jean-Pierre, Lea Tordjman, Arjun Ghodasara, Chika Nwosu, Keyvan Nouri. Emerging lasers and light-based therapies in the management of acne: a review. *Lasers in Medical Science* (2024) 39:245 <https://doi.org/10.1007/s10103-024-04196-8>
- Bikash, K. (2023). Topical management of atrophic acne scars: An uncharted territory. *Journal of Cosmetic Dermatology*, 22(4), 1141–1150
- Nur'aeni R. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. 2020. *Journal of Helathcare Technology and Medicine*. Vol. 6(2)
- Elvina M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023. 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. Vol. 4(4), hal. 6686-6693
- Kemendes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Vol. 7. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2014. p. 219–32.
- Nur, L. Z., Prihartini, E., & Alviani, R. (2022). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Klinik Kecantikan dr. Amalia Di Sumedang). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 378–390. <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- Wahdaningsih, S., Untari, E. K., & Fauziah, Y. (2014). Antibakteri Fraksi n - Heksana Kulit *Hylocereus polyrhizus* Terhadap *Staphylococcus epidermidis* dan *Propionibacterium acnes*, 1(3), 180–193. Retrieved from <http://psr.ui.ac.id/index.php/journal/article/view/3490>
- Sole, F. R. T., Suling, P. L., & Kairupan, T. S. (2019). Hubungan antara Mencuci Wajah dengan Kejadian Akne Vulgaris pada Remaja Laki-laki di Manado. *EClinic*, 8(1), 158–162. <https://doi.org/10.35790/ecl.v8i1.28310>
- Miratunnisa, Mulqie, L., & Hajar, S. (2015). Uji Aktivitas Antibakteri Ekstrak Etanol Kulit Kentang (*Solanum Tuberosum* L.) terhadap *Propionibacterium*. *Prosiding Penelitian SPeSIA Unisba*
- Putra. A. (2020). *Profil Penderita Acne Vulgaris Yang Mendapatkan Terapi Antibiotik Oral Dan Topikal Di Balai Kesehatan Kulit, Kelamin Dan Kosmetika Makassar Periode 2018- 2019*. Skripsi Kementerian Kesehatan Malaysia, Dermatological Society of Malaysia, Academy of Medicine Malaysia. (2022). *Clinical practice guidelines: management of acne (2nd edition)*. Kementerian Kesehatan Malaysia
- Prayuga, Andri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Haji Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Harfika, Jarliyah, dan Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Jurnal Balance*, vol. XIV, no. 1, hal. 44–56

- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2016). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia* (edisi ke-7). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba.
- Arianto (2018:83), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. <http://doi.org/10.32493/jpkpk.vli2.856>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren K. (2017). *Manajemen. Pemasaran Jasa. Indonesia*: PT. Indeks
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta; 2019
- Notoadmojo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka. Cipta; 2018.
- Muhammad I. *Pemanfaatan SPSS Dalam Bidang Kesehatan*. Bandung: Ciptapustaka; 2017
- Ursula,F.B.,&Saryatmo,M.A.(2024).*Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). *Analysis of service quality towards patient satisfaction (Comparative study of patients using telemedicine application and face to face consultation in healthcare)*. *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Nur Rofiah (2019) ‘*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*’, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wahid D & Romadani D. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo*. 2021. *Jurnal Manajemen Sains*, Vol. 1(1)
- Lobat & Erni M. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Iv Sipin Kota Jambi Tahun 2021*. 2021. *Journal of Materials Processing Technology*, Vol. 1(1), hal. 1–8.
- Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC; 2019.
- Tjiptono F. *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* Penerbit Andi. Yogyakarta; 2020
- Arifuddin. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023*. 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*. Vol. 6(6), hal. 552-562.
- Amrullah H, Satibi S & Fudholi A. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir*. 2020. *Majalah Farmaseutik*, Vol. 16(2), 193
- Damopolii SH, Tucunan AA & Maramis FR. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado*. 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5).
- Sondakh BR. *Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas*. 2019. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 9(3), 101.
- Lilik. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Zifatama Jawara; 2020.
- Lidiana EH. *Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*.