

KUALITAS PELAYANAN DAPAT MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI GENTAN SURAKARTA

Nasiatul Aisyah Salim¹, Patria Asda², Nurlisa Meirina³

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

^{2,3} Program Studi Keperawatan, STIKES Wira Husada Yogyakarta, Indonesia

Email: nasiatul.aisyah@fikes.unsika.ac.id

Article Info

Article history:

Received 09/02/2023

Revised 29/05/2023

Accepted 30/05/2023

Keywords:

Service quality

Patient Satisfaction

Dental Clinic

ABSTRACT

Oral disease is considered a major health problem because of its high incidence and prevalence worldwide. Dental complaints felt by patients can cause anxiety and stress, so dentists need to provide good dental care services. Paying attention to the quality of service at the dental clinic is the first and most important factor in improving service. Patient satisfaction is one of the key indicators of quality in healthcare organizations. Gentan Dental Clinic Surakarta was founded in 2012. This clinic has not conducted a survey on patient satisfaction levels. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the research is quantitative research with a cross sectional approach. The number of samples is 85 people. The research was conducted at the Gentan Dental Clinic in Surakarta in January 2022. The sampling technique used purposive sampling with the criteria of patients aged more than 17 years and visiting or receiving services more than once. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used the chi square test. The results of the study explained that the quality of service in the good category was 78,8 % and patient satisfaction in the satisfied category was 67,1 %. The statistical test between service quality and patient satisfaction at the Gentan Dental Clinic with a p-value of 0,000. So the better the quality of service, patient satisfaction can be realized.

Penyakit mulut dianggap sebagai masalah kesehatan utama karena insiden dan prevalensinya yang tinggi di seluruh dunia. Keluhan gigi yang dirasakan pasien dapat menyebabkan kecemasan dan stress sehingga dokter gigi perlu memberikan layanan perawatan gigi yang baik. Memperhatikan kualitas pelayanan di klinik gigi merupakan faktor pertama dan terpenting dalam meningkatkan pelayanan. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kunci kualitas dalam organisasi layanan kesehatan. Klinik Gigi Gentan Surakarta berdiri sejak tahun 2012. Klinik ini belum melakukan survey tentang tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi gentan Surakarta. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 85 orang. Penelitian dilakukan di Klinik Gigi Gentan Surakarta pada Januari 2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria yaitu pasien dengan usia lebih dari 17 tahun dan berkunjung atau mendapatkan pelayanan lebih dari satu kali. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada kategori baik sebesar 78,8 % dan kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 67,1 %. Hasil uji statistik menjelaskan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan dengan nilai p-value sebesar 0,000. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien dapat terwujud.

Corresponding Author:

Nasiatul Aisyah Salim

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Singaperbangsa Karawang

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia yang kompetitif saat ini, kualitas layanan adalah salah satu prinsip dasar untuk kelangsungan hidup organisasi. Sehingga menjadi tantangan besar dalam organisasi pelayanan kesehatan jika ingin bertumbuh [1]. Banyak pelanggan yang mencari layanan dengan tingkat kualitas tinggi dan sangat bersedia membayar banyak uang untuk menerima layanan tersebut. Menyediakan layanan berkualitas tinggi akan memungkinkan penyedia layanan mendominasi pasar dan mencapai keunggulan kompetitif meskipun layanan tersebut sangat mahal [2].

Penelitian Gulu et al menunjukkan bahwa penampilan fisik adalah faktor terpenting dari kualitas layanan [3]. Interaksi pasien dan penyedia layanan sangat penting dan memiliki efek pada kualitas perawatan kesehatan [4]. Biaya pelayanan, kualitas prosedur dan keunggulan komunikasi memiliki efek paling besar pada kebahagiaan pasien [5]. Kualitas pelayanan bidang kesehatan di evaluasi melalui tiga dimensi yaitu kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil yang diperoleh oleh pelanggan [6]. Berdasarkan skala servqual, terdapat lima dimensi untuk menilai persepsi kualitas pelayanan yaitu keandalan, kondisi fisik, daya tanggap, jaminan dan empati [7].

Kualitas yang diberikan memainkan peranan penting dalam kepuasan pasien [8]. Tingkat kualitas layanan yang tinggi mengarah pada kepuasan pasien yang tinggi, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menarik pelanggan baru, mengurangi biaya dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan organisasi [9]. Semakin banyak pasien yang tercapai harapannya ketika berkunjung ke klinik maka akan membuat mereka patuh pada petugas kesehatan sehingga mengurangi keluhan pasien, profitabilitas tinggi [10].

Kepuasan pasien merupakan unsur penting dalam mengukur kualitas pelayanan [11]. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu aspek evaluasi pelayanan secara komprehensif. Selain itu, kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan [12]. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi terhadap kinerja dan harapan. Jika dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang [13]. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap petugas kesehatan terhadap pasien, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, waktu tunggu, kemampuan menyampaikan informasi [14].

Penyakit mulut dianggap sebagai masalah kesehatan utama karena insiden dan prevalensinya yang tinggi di seluruh dunia [15]. Pasien biasanya mencari perawatan gigi

untuk mengurangi rasa sakit, melakukan pemeriksaan kesehatan mulut secara teratur dan berkala [16]. Memperhatikan kualitas pelayanan di klinik gigi merupakan factor pertama dan terpenting dalam meningkatkan pelayanan. Status pekerjaan, lokasi geografis, dan status social ekonomi adalah tiga variable utama yang mempengaruhi akses dan penggunaan layanan gigi. Pemilihan klinik gigi atau rumah sakit gigi untuk perawatan didasarkan pada aksesibilitas, kenyamanan dan keterjangkauan. Sementara sebagian besar lainnya adalah membantu memecahkan masalah gigi, reputasi dan kompetensi professional para dokter [17].

Klinik Gigi Gentan Surakarta berdiri sejak tahun 2012. Klinik gigi gentan memiliki jam operasional mulai pukul 09.00 hingga 20.00 WIB setiap senin sampai sabtu dan setiap minggu mulai pukul 08.00 sampai 11.00 WIB. Terdapat lima dokter gigi dan enam perawat yang bekerja di klinik gigi Gentan Surakarta secara bergantian. Pelayanan yang terdapat pada klinik gigi Gentan Surakarta meliputi konsultasi, penambalan gigi, perawatan syaraf gigi, veneer gigi, pemasangan kawat gigi, pemasangan gigi palsu, implant gigi dan pemutihan gigi. Menurut studi pendahuluan terhadap salah satu pegawai klinik gigi Gentan menjelaskan bahwa klinik ini belum melakukan survey tentang tingkat kepuasan pasien.

Dari latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independen adalah kualitas pelayanan dan variable dependen adalah kepuasan pasien. Populasi adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Klinik Gentan Surakarta pada bulan Juni-Agustus 2021 sebanyak 565 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria yaitu pasien dengan usia lebih dari 17 tahun dan berkunjung atau mendapatkan pelayanan lebih dari satu kali. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 10 % sehingga sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 85 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2021 – Februari 2022.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah pertanyaan untuk variable kualitas pelayanan sebanyak 29 pertanyaan dan variable kepuasan pasien sebanyak 8 pertanyaan. Pertanyaan variable kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Pertanyaan variable kualitas

pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan skala likert yaitu sangat Setuju, Setuju, ragu-ragu, tidak Setuju dan sangat tidak Setuju. Untuk Dimensi kualitas pelayanan terbagi dalam dua kategori yaitu baik dan tidak baik. Dikatakan baik jika nilai dari total kuesioner dimensi kualitas pelayanan > 88 dan dikatakan tidak baik jika ≤ 88 . Sedangkan untuk dimensi kepuasan pasien juga terbagi dalam dua kategori yaitu puas dan tidak puas. Dikatakan puas jika nilai dari total kuesioner dimensi kepuasan > 25 dan dikatakan tidak puas jika ≤ 25 .

Uji Validitas dan reliabilitas dilakukan di Klinik gentan cabang Klaten dengan responden sebanyak 30 orang. Sehingga r tabel untuk uji validitas sebesar 0,361. Hasil uji validitas variable kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung sebesar 0,462-0,850 sehingga semua pertanyaan dapat dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel. Sedangkan uji reliabilitas untuk variable kualitas pelayanan sebesar 0,605-0,826. Untuk uji Validitas variable kepuasan pasien memiliki nilai r hitung sebesar 0,521-0,815 dan uji reliabilitas sebesar 0,791. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji chi square.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Klinik Gigi Gentan Surakarta (n = 85)

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Umur		
17-21 tahun	17	20
21-31 tahun	30	35,3
32-41 tahun	20	23,5
42-56 tahun	18	21,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	38	44.7
Perempuan	47	55.3
Pekerjaan		
IRT	19	22.4
Mahasiswa	17	20
PNS	5	5.9
Swasta	44	51.7
Alasan Memilih Klinik Gigi Gentan		
Dekat Rumah	17	20
Keinginan Pribadi	38	44.7
Rekomendasi	30	35.3
Jumlah Datang Ke Klinik		
2 kali	51	60
3 kali	30	35.3
4 kali	4	4.7
Total	85	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa 35,3 % responden berusia 21-31 tahun, 55,3 % berjenis kelamin perempuan, memiliki pekerjaan swasta sebanyak 51,7 %, berkunjung ke Klinik Gentan Surakarta karena keinginan pribadi sebanyak 44,7 % dan 60 % responden telah berkunjung ke Klinik Gentan sebanyak 2 kali.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan di Klinik Gigi Gentan Surakarta

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

Berdasarkan tabel 2 menjelaskan bahwa 74,1 % responden merasakan empati yang baik. 67,1 % responden merasakan tampilan fisik yang baik Sedangkan 56,5 % responden merasakan jaminan yang baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Klinik Gigi Gentan Surakarta

Kategori dalam Variabel		Frekuensi	Presentase (%)
Kualitas Pelayanan	Tidak Baik	18	21,2
	Baik	67	78,8
Kepuasan Pasien	Tidak Puas	28	32,9
	Puas	57	67,1
Total		85	100

Berdasarkan tabel 3 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Gentan Surakarta dalam kategori baik sebesar 78,8 % responden. Sedangkan 21,2 % responden merasakan kualitas pelayanan di Klinik Gentan Surakarta dalam kategori tidak baik. Sedangkan kepuasan pasien dalam kategori puas sebesar 67,1 % sedangkan kategori tidak puas sebesar 32,9 %.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kategori Jenis Kelamin & Alasan memiliki Klinik dengan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Gentan Surakarta

Kategori Identitas Responden		Kepuasan	
		Puas	Tidak Puas
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	15
	Perempuan	34	13
Alasan Memilih Klinik Gigi Gentan	Dekat dari Rumah	13	4
	Rekomendasi Keinginan Pribadi	16	14
		28	10

Berdasarkan tabel 4 menjelaskan bahwa pasien yang merasa puas di Klinik Gigi Gentan Surakarta adalah perempuan sebesar 34 orang. Sedangkan laki-laki merasa puas
Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 09, No. 1, 2023: 97-109

dengan pelayanan gigi sebesar 23 orang. Selain itu, pasien yang merasakan puas adalah pasien yang datang ke klinik gigi Gentan Surakarta karena keinginan pribadi sebesar 28 orang. Sedangkan pasien yang datang ke klinik gigi gentan karena rekomendasi sebanyak 16 orang merasakan puas.

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

Kualitas Pelayanan	Kepuasan		Total	Sig
	Puas	Tidak Puas		
Baik	55	12	67	
Tidak Baik	2	16	18	< 0,001
Total	57	28	85	

Berdasarkan tabel 6 menjelaskan bahwa 55 responden merasakan kepuasan dengan kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan 2 responden yang merasakan kepuasan meskipun kualitas pelayanan yang dirasakan tidak baik. Dari hasil uji chi square menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gentan Surakarta dengan nilai signifikan sebesar $< 0,001$.

PEMBAHASAN

Keluhan gigi yang dirasakan pasien dapat menyebabkan banyak kecemasan dan stress di kalangan penyedia perawatan gigi. Sehingga dokter gigi perlu memberikan standar layanan perawatan gigi yang tinggi [18]. Studi menjelaskan bahwa alasan mencari perawatan di klinik dikaitkan dengan persepsi layanan yang berkualitas tinggi dan peduli terhadap kesejahteraan pasien. Pelayanan kesehatan tergantung pada tingkat kunjungan pasien. Untuk meningkatkan jumlah pasien, penyedia layanan kesehatan dituntut untuk mempertahankan konsumen dengan memperhatikan kebutuhan perawatan pasien sesuai keinginan dan harapannya [19].

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 59,6 % pasien yang puas adalah berjenis kelamin perempuan dan 40,4 % berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa responden yang puas, 14 % berumur diatas 42 tahun dan 86 % berumur dibawah 41 tahun. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien lanjut usia terhadap pelayanan yang diterima lebih rendah dari pasien muda. Hal ini

disebabkan karena status kesehatan gigi dan mulut yang lebih baik terjadi pada pasien yang lebih muda [20].

Pada penelitian ini, responden adalah pelanggan di Klinik Gigi Gentan Surakarta yang telah berkunjung minimal 2 kali. Dalam pelayanan terdapat dua jenis pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama yang berkunjung kembali. Pelanggan baru mengunjungi kembali penyedia layanan berdasarkan informasi yang mereka kumpulkan dari berbagai sumber untuk memenuhi harapan konsumen. Sebagai perbandingan, pelanggan lama yang berkunjung kembali adalah konsumen yang telah mendapatkan layanan dan memiliki kepercayaan serta puas dengan pelayanan sebelumnya. Sebagian besar penyebab niat berkunjung kembali adalah kepuasan pada pertemuan pertama antara konsumen dan penyedia layanan [21]. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 57,9 % responden yang puas adalah pasien yang sudah berkunjung ke klinik gigi Gentan Surakarta sebanyak 2 kali, 40,3 % responden yang puas adalah pasien yang berkunjung sebanyak 3 kali dan 1,8 % responden yang puas adalah pasien yang berkunjung sebanyak 4 kali.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 78,8 % responden menyatakan kualitas pelayanan di klinik gigi Gentan Surakarta dalam kategori baik. Dari kualitas pelayanan tersebut, dimensi empati dalam kategori baik sebesar 74,1 %, dimensi tampilan fisik kategori baik sebesar 67,1 %, dimensi keandalan dan daya tanggap kategori baik masing-masing sebesar 61,2 % dan dimensi jaminan kategori baik sebesar 56,5 %. Kualitas pelayanan dimensi empati merupakan factor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh keandalan, bukti fisik, jaminan dan daya tanggap [21]. Empati mempengaruhi daya tanggap, jaminan dan bukti fisik [22]. Penelitian menjelaskan bahwa belum puasnya kehandalan karena proses penerimaan pasien masih sulit dan pelayanan tenaga kesehatan tidak maksimal, variable daya tanggap belum puas karena perawat tidak memberikan penjelasan informasi secara maksimal dan tidak segera datang ketika dibutuhkan, variable tampilan fisik belum puas karena ruangan poliklinik gigi terlalu kecil dan tidak nyaman serta kurang terjaga privasinya [23]. Studi lain menemukan bahwa alasan terpenting untuk datang ke klinik adalah biaya layanan yang rendah [24]. Ada hubungan yang signifikan antara status memiliki cakupan asuransi kesehatan dengan kesenjangan kualitas sehingga ketidakpuasan lebih tinggi pada pasien tanpa perlindungan asuransi kesehatan apapun. Karena biaya layanan gigi yang tinggi dan biaya pembayaran yang mahal untuk menerima layanan tersebut pada pasien yang tidak memiliki cakupan asuransi kesehatan, harapan mereka pada penyedia layanan gigi lebih dari harapan pada pasien yang memiliki cakupan asuransi [25].

Studi menjelaskan bahwa pasien tidak menyukai dokter gigi yang memulai pengobatan tanpa penjelasan apapun. Kesan pertama pasien dipengaruhi oleh penampilan termasuk pakaian dan seringkali memiliki dampak yang bertahan lama walaupun kontak tambahan dapat mengubah persepsi interpersonal awalnya [26]. Keputusan pelanggan untuk tetap menerima layanan perawatan gigi dan klinik yang sama didasarkan pada tingkat kualitas layanan tersebut. Penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien [27]. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut [28]. Dalam pelayanan kesehatan, seseorang akan mengunjungi kembali pelayanan kesehatan apabila perilaku dokter dan tenaga medis memberikan hasil seperti yang diharapkan dan konsumen percaya bahwa pelayanan kesehatan tersebut memiliki sumber daya, kemampuan dan kesempatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen [29]. Oleh karena itu, perlu untuk terus meningkatkan tingkat kualitas layanan untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas layanan yang baik memberikan kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan terus datang ke klinik untuk mendapatkan layanan yang diinginkan [30].

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa 67,1 % responden menyatakan puas dengan pelayanan di klinik gigi Gentan Surakarta. Penyedia layanan kesehatan di dunia menganggap kepuasan pasien sebagai perhatian utama dalam memberikan pelayanan kesehatan [31]. Kepuasan pasien adalah mediator antara kualitas pelayanan dan hasil informasi dari mulut ke mulut dan niat berkunjung kembali [21]. Umpan balik tentang kepuasan terkait perawatan gigi sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan dari proses dan hasil pemberian layanan [32]. Ketidakpuasan dan keluhan dapat mengakibatkan pasien mengganti dokter gigi, yang mungkin memiliki konsekuensi dalam hal persepsi tentang praktik kedokteran gigi untuk keluarga dan temannya [33].

Kepuasan pasien terhadap perawatan gigi yang diterima pasien sangat penting karena akan mempengaruhi pola pemanfaatan layanan. Telah terbukti bahwa pasien yang puas dengan perawatan gigi memiliki kepatuhan yang lebih baik, lebih sedikit janji temu yang tidak dihadiri, lebih sedikit kecemasan, rasa sakit dan persepsi. Interaksi dokter gigi dan pasien selama perawatan gigi juga telah terbukti mempengaruhi kepatuhan pasien terhadap nasihat klinis dan komitmen terhadap jadwal kunjungan. Oleh karena itu, informasi tentang

umpan balik dan kepuasan pasien diperlukan untuk mengevaluasi layanan yang telah diberikan [34].

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di klinik gigi Gentan Surakarta. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan kunci penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga dokter dan tenaga medis harus selalu focus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien [35].

Penelitian menjelaskan bahwa ada pengaruh antara waktu tunggu dan keterjangkauan harga yang singkat dengan kepuasan pasien [36]. Penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara tarif dengan kepuasan pasien [37]. Penelitian menjelaskan bahwa ada hubungan antara kinerja petugas poli gigi dengan kepuasan pasien [38]. Penelitian menjelaskan bahwa komunikasi memiliki asosiasi terhadap kepercayaan, komitmen dan kepuasan hubungan [39].

Studi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan [40]. Penelitian juga menjelaskan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan berobat di RS Gigi dan Mulut [41]. Sehingga ini membantu manajemen dalam melakukan strategi pemasaran di sector perawatan gigi swasta untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan yang pada akhirnya kualitas hidup dan kesehatan pasien akan lebih baik.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menjelaskan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Gigi Gentan dengan nilai p-value sebesar $< 0,001$. Sebagai bentuk perubahan yang lebih baik, Klinik Gigi Gentan Surakarta dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan secara berkala dan meningkatkan pelayanan yang diberikan agar kepuasan dapat meningkat. Untuk peneliti selanjutnya, dapat meneliti tentang variable lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti informasi dari mulut ke mulut, minat kembali berkunjung, pemasaran melalui media social, citra klinik, kepercayaan, komitmen.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Klinik Gigi Gentan Surakarta yang telah memberikan ijin penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] T. Aghamolaei *et al.*, “Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients’ perspective,” *BMC Health Serv. Res.*, vol. 14, no. 1, pp. 1–5, 2014.
- [2] G. P. Cachon and M. Olivares, “Drivers of finished-goods inventory in the US automobile industry,” *Manage. Sci.*, vol. 56, no. 1, pp. 202–216, 2010.
- [3] O. Gullu, M. Tekindal, M. Tekindal, and A. Yazici, “Evaluation of expected and perceived of quality of service with the SERVQUAL scale: The case of a private physical therapy and rehabilitation center,” *Biomed. Res.*, vol. 28, no. 2, 2017.
- [4] M. Bahadori, J. Sadeghifar, M. Nejati, P. Hamouzadeh, and M. Hakimzadeh, “Assessing quality of educational service by the SERVQUAL model: Viewpoints of paramedical students at Tehran university of medical science,” *Tech. Technol. Educ. Manag.*, vol. 6, no. 4, pp. 1058–1065, 2011.
- [5] E. Zarei, A. Daneshkohan, B. Pouragha, S. Marzban, and M. Arab, “An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran,” *Glob. J. Health Sci.*, vol. 7, no. 1, p. 1, 2015.
- [6] C.-H. Lien, M.-J. Wen, L.-C. Huang, and K.-L. Wu, “Online hotel booking: The effects of brand image, price, trust and value on purchase intentions,” *Asia Pacific Manag. Rev.*, vol. 20, no. 4, pp. 210–218, 2015.
- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A conceptual model of service quality and its implications for future research,” *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [8] M. Bahadori, M. Raadabadi, R. Ravangard, and D. Baldacchino, “Factors affecting dental service quality,” *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, 2015.
- [9] M. Bahadori, M. Raadabadi, M. H. Jamebozorgi, M. Salesi, and R. Ravangard, “Measuring the quality of provided services for patients with chronic kidney disease,” *Nephrourol. Mon.*, vol. 6, no. 5, 2014.
- [10] M. L. Raposo, H. M. Alves, and P. A. Duarte, “Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient’s satisfaction index,” *Serv. Bus.*, vol. 3, no. 1, pp. 85–100, 2009.
- [11] S. Xesfingi and A. Vozikis, “Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors,” *BMC Health Serv. Res.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–7, 2016.
- [12] W. Haj-Ali, L. B. Karroum, N. Natafqi, and K. Kassak, “Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction—the case of selected Lebanese hospitals,” *Int. J. Heal. policy Manag.*, vol. 3, no. 6, p. 341, 2014.
- [13] H. Dicky Novendra and I. Masykura, “The Effect of Store Atmosphere on Revisit Intention that is in Mediation by Customer Satisfaction,” 2019.
- [14] E. L. Y. Wong, A. Coulter, A. W. L. Cheung, C. H. K. Yam, E. K. Yeoh, and S. Griffiths, “Validation of inpatient experience questionnaire,” *Int. J. Qual. Heal. care*, vol. 25, no. 4, pp. 443–451, 2013.
- [15] J. B. Herndon *et al.*, “Measuring quality of dental care: caries prevention services for Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol. 09, No. 1, 2023: 97-109

- children,” *J. Am. Dent. Assoc.*, vol. 146, no. 8, pp. 581–591, 2015.
- [16] S. R. Habib, S. Ramalingam, A. Al Beladi, and A. Al Habib, “PATIENTS’ SATISFACTION WITH THE DENTAL CARE PROVIDED BY DENTAL STUDENTS,” *J. Ayub Med. Coll. Abbottabad*, vol. 26, no. 3, pp. 353–356, 2014.
- [17] K.-T. Lee *et al.*, “Patient satisfaction with the quality of dental treatment provided by interns,” *J. Dent. Sci.*, vol. 8, no. 2, pp. 177–183, 2013.
- [18] M. S. Mahrous and T. Hifnawy, “Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia,” *J. Taibah Univ. Med. Sci.*, vol. 7, no. 2, pp. 104–109, 2012.
- [19] T. Sitio and H. Ali, “Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital),” *Sch. Bull.* <https://doi.org/10.36348/sb.p.v05i10>, 2019.
- [20] S. Lahti, H. Tuutti, H. Hausen, and R. Kaarianen, “Patients’ expectations of an ideal dentist and their views concerning the dentist they visited: do the views conform to the expectations and what determines how well they conform?,” *Community Dent. Oral Epidemiol.*, vol. 24, no. 4, pp. 240–244, 1996.
- [21] S. Siripipatthanakul, “Service Quality, Patient Satisfaction, Word-Of-Mouth, and Revisit Intention in A Dental Clinic, Thailand,” *Siripipatthanakul, S.(2021). Serv. Qual. Patient Satisf. Word-Of-Mouth, Revisit Intent. A Dent. Clin. Thailand. Int. J. Trend Sci. Res. Dev.*, vol. 5, no. 5, pp. 832–841, 2021.
- [22] R. K. N. Jandavath and A. Byram, “Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India,” *Int. J. Pharm. Healthc. Mark.*, 2016.
- [23] C. R. Sofyana, J. Harahap, and U. Zein, “ANALISIS KUALITATIF KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DI POLI KLINIK GIGI DAN MULUT DI RSUD TGK CHIK DITIRO SIGLI,” *J. Healthc. Technol. Med.*, vol. 6, no. 2, pp. 1221–1235, 2020.
- [24] E. M. Bitzer *et al.*, “Satisfaction with dental care from the patient’s perspective-the dental-ZAP-V1,” *Gesundheitswesen*, vol. 75, no. 6, pp. e59-68, 2012.
- [25] A. Zarei, M. Arab, A. R. Froushani, A. Rashidian, and S. M. Ghazi Tabatabaei, “Service quality of private hospitals: The Iranian Patients’ perspective,” *BMC Health Serv. Res.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–7, 2012.
- [26] M. J. Geboy, T. C. Muzzio, and A. M. Stark, *Communication and behavior management in dentistry*. Williams & Wilkins, 1985.
- [27] S. J. F. D. Jalias and F. P. Idris, “Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020,” *J. Muslim Community Heal.*, vol. 1, no. 2, pp. 37–49, 2020.
- [28] E. Kurnianda, T. H. Skripsa, and A. Utami, “Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas I Kemranjen.” Universitas Diponegoro, 2022.
- [29] S. M. Isa, G. S. S. Lim, and P. N. Chin, “Patients’ intent to revisit with trust as the mediating role: lessons from Penang Malaysia,” *Int. J. Pharm. Healthc. Mark.*, 2019.

- [30] T. N. Hashem and N. Ali, "The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan," *Int. J. Med. Heal. Res.*, vol. 5, no. 1, pp. 65–68, 2019.
- [31] I. Merican and R. bin Yon, "Health care reform and changes: the Malaysian experience," *Asia Pacific J. Public Heal.*, vol. 14, no. 1, pp. 17–22, 2002.
- [32] N. Othman and I. A. Razak, "Satisfaction with school dental service provided by mobile dental squads," *Asia Pacific J. Public Heal.*, vol. 22, no. 4, pp. 415–425, 2010.
- [33] L. M. Jones and T. J. Huggins, "The rationale and pilot study of a new paediatric dental patient request form to improve communication and outcomes of dental appointments," *Child. Care. Health Dev.*, vol. 39, no. 6, pp. 869–872, 2013.
- [34] S. K. Firestein, "Patient anxiety and dental practice," *J. Am. Dent. Assoc.*, vol. 93, no. 6, pp. 1180–1187, 1976.
- [35] T. Fatima, S. A. Malik, and A. Shabbir, "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, 2018.
- [36] G. A. Santoso and I. Bernarto, "PENGARUH WAKTU TUNGGU YANG SINGKAT, KETERJANGKAUAN HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI CDC," *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi)*, vol. 9, no. 1, 2022.
- [37] D. D. Rakhmadhini, T. H. Skripsa, A. Nugraheni, and Y. B. Prabowo, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PASIEN GIGI DAN MULUT DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)(Studi Pada Pasien Umum dan JKN di Klinik PHC Semarang)." Universitas Diponegoro, 2022.
- [38] N. A. Rachmanda, "HUBUNGAN ANTARA KINERJA DAN SIKAP PETUGAS POLI GIGI DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA ERA JKN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL YOGYAKARTA." Universitas Muhammadiyah Semarang, 2019.
- [39] N. A. Salim, "Evaluasi Efek Relationship Marketing Pada Pelayanan Skin Care di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta," *J. Kesehat. Komunitas*, vol. 2, no. 3, pp. 122–127, 2013.
- [40] A. F. Kurnianingrum and A. Hidayat, "The Influence of Service Quality and Price Perception on Consumer Trust and Revisit Intention at Beauty Care Clinic in Indonesia," *Arch. Bus. Rev.*, vol. 8, no. 6, 2020.
- [41] I. Kurniawati, M. Isa, and I. S. Adji, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Resiko dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berobat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastri di Masa Pandemi Covid-19," *Proceeding of The URECOL*, pp. 271–278, 2021.