**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPERCAYAAN**

**(Suatu Survey Kepada Pasien Di Puskesmas Cimahi Tengah)**

**DWI ASRI FEBIYANTI**

**NPM : 208 020 182**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dalam mendukung terlaksananya kesehatan pemerintah menyediakan berbagai macam fasilitas pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah puskesmas. Keberagaman dalam memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia. Yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik, dipercaya dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan kepada pasien di Puskesmas Cimahi Tengah. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif yaitu analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas dan bukti fisik terhadap kepercayaan sebesar 48,3%. Sedangkan sisanya sebesar 51,7% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kepercayaan pasien.

**ABSTRACT**

Health is a very important thing for human life. In supporting the implementation of health, the government provides various kinds of health service facilities, one of which is the puskesmas. Diversity in choosing existing health facilities is one indicator of improving the quality of health in Indonesia. Which can be used as a reference for providers and managers of health facilities in order to provide good, trusted and quality health services. This study aims to see the effect of service quality and physical evidence on trust in patients at the Cimahi Tengah Health Center. This test is carried out using descriptive analysis and verification, namely path analysis. The results of this study indicate that there is a significant effect between the quality and physical evidence on the trustworthiness of 48.3%. While the remaining 51.7% are other factors not examined.

Keywords: Quality of Service, Physical Evidence, Patient Trust.

**1. PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Salah satunya dari beberapa survey menunjukkan kesehatan merupakan kebutuhan setiap manusia di dunia, tak terkecuali di negara berkembang seperti Indonesia. Menurut WHO Tahun 1948 *health is state of complete physical, mental and soscial well-being not merely the absence of disease or infirmity* atau sehat merupakan keadaan dari kondisi fisik dan mental yang baik, dan juga kesejahteraan sosial, tidak hanya merupakan ketiadaan dari penyakit atau kecacatan. Keberagaman dalam memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia. Yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar selalu berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, dan berkualitas.

 Puskesmas Cimahi Tengah didirikan pada tahun 1958 dimulai dari Balai Kesehatan Ibu dan Anak, pada tahun 1976 dibangun menjadi Puskesmas Cimahi Tengah, dengan Letak gedung di pusat Kota Cimahi Jawa Barat.

 Keberagaman dalam memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di Indonesia. Yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar selalu berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, dan berkualitas. Perilaku masyarakat terhadap mencari pengobatan dapat dilihat dari tiga domain yaitu adalah pengetahuan pasien terhadap definisi sehat dan sakit, sikap pasien terhadap kesehatan, dan tindakan pasien yang meliputi respon terkait dengan kesehatan.Persepsi masyarakat dalam hal menginterpretasikan rasa sakit dan mencari pengobatan pun berbeda-beda. Oleh karna itu untuk meningkatkan pelayanan kesehatan perlu dilakukan penelitian-penelitian perilaku masyarakat dalam hal mencari pengobatan sehingga masyarakat akan menerima pelayanan kesehatan yang ada.

 Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Bukti Fisik terhadap Kepercayaan (Suatu Survey Kepada Pasien di Puskesmas Cimahi Tengah) ”.

**1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimana tanggapan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Pusekesmas Cimahi Tengah?

2. Bagaimana tanggapan pasien tentang bukti fisik di Puskesmas Cimahi Tengah?

3. Bagaimana tanggapan pasien tentang kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah?

4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Cimahi Tengah?

5. Seberapa besar pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah?

6. seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cimahi Tengah.

2. Tanggapan pasien mengenai bukti fisik di Puskesmas Cimahi Tengah.

3. Tanggapan pasien mengenai kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Cimahi Tengah.

5. Besarnya pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Cimahi Tengah.

6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Cimahi Tengah.

**1.4 Manfaat Penelitian**

 Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

**Manfaat Teoritis**

 Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu manajemen pemasaran baik dari segi kualitas pelayanan dan bukti fisik dihubungkan dengan kepercayaan pasien

 **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap Puskesmas Cimahi Tengah

dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

**II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pusktaka**

**1. A. Definisi Manajemen**

Manajemen menurutPriyono (2007:2) dalam bukunya menyebutkan bahwa sejarah perkembangan manajemen tidak jauh berbeda dengan perkembangan manusia. Manajemen kemudian berkembang sesuai dengan perkembangan keahlian serta pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh oleh manusia. Perkembangan pengetahuan serta teknologi (IPTEK) yang terus bertumbuh dan berkembang akan mempengaruhi pengembangkan keterampilan manajemen dari manusia sendiri.

 Definisi manajemen sendiri menurut Richard (2002:8) Manajemen adalah suatu pencapaian organisasi terhadap sasaran-sasaran yang ingin dicapai dan dilakukan dengan efektif dan efisien melalui suatu perecncanaan, penorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya yang terdapat di organisasi

**2. A Definisi Pemasaran**

Definisi lainnnya mengenai pemasaran menurut Assauri (2015:3) yang mengutip pernyataan dari *American Marketing Association*yang menyatakan pemasaran adalah hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang berkaitan dengan mengalirnya barang dan jasa dari produsen sampai ke konsumen.

 Menurut Alma (2007:1) menjelaskan bahwa pemasaran dalam bahasa inggris dikenal dengan *marketing*. Pemasaran juga merupakan asal kata dari pasar atau market dimana objek yang dipasarkan adalah barang dan jasa, akan tetapi dalam memasarkan barang tidak berarti hanya menawarkan barang dan menjual saja melainkan dapat meliputi mengenai pembelian produk, penjualan produk, menjual suatu produk, dsb.

**3. A. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2016:156) adalah totalitas dari fitur dan karakter suatu pelayanan yang diberikan terhadap konsumen dan memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dari konsumen yang dinyatakan secara tersirat oleh konsumen.

 **B. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan**

 Menurut Insitue of Medicine (1OM) (Committee on Quality of Health Care in America) kualitas pelayanan kesehatan dapat di definisikan dalam 6 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut ;

1. *Safety*
2. *Effectiveness*
3. *Equity*
4. *Timeless*
5. *Patient Centeredness*
6. *Efficiency*

**4. A. Definisi Bukti Fisik**

Bukti fisik menurut Lupiyoadi (2016:94) adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa tersebut diciptakan dan sapat berinteraksi langsung dengan konsumen. Bukti fisik juga merupakan suatu hal yang nyata dan turut memiliki kepuasaan untuk konsumen dalam membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan oleh produsen dan dapat membantu menimbulkan pandangan *(image)* konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

 **B. Dimensi Bukti Fisik**

Bukti fisik memiliki tiga elemen menurut Iffan et al (2018) yang mengutip pernyataan Zeithhaml yaitu

 1.Tampilan Luar

 *Exterior Apperarance* meliputi tampilan gedung puskesmas secara exterior atau secara keseluruhan dari luar puskesmas. Hal ini dapat meliputi mengenai papan nama luar dari puskesmas, lahan parkir, warna atau cat dari gedung puskesmas, lingkungan sekitar lokasi dari puskesmas.

 2. Tampilan Dalam

 Interior Appearance meliputi tampilan gedung puskesmas secara interior atau secara keseluruhan dari dalam puskesmas. Hal ini dapat meliputi mengenai perabotan yang tersedia didalam puskesmas, papan nama yang terletak didalam puskesmas, pencahayaan interior dari puskesmas, tata ruang, pengaturan frontline office, kebersihan, suhu, dan kualitas udara yang terdapat didalam puskesmas.

 3. *Other Tangibles* (Wujud Lain):

 *Other Tangibles* meliputi situs website puskesmas, pakaian pegawai, surat selembaran, jaringan, display banners dari puskesmas

**5. A. Definisi Kepercayaan**

Kepercayaan mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap sikap konsumen kepada merek dan bagaimana merek tersebut akan mempengaruhi perilaku yang akan menjadi perhatian utama dari pemasar. Hubungan antara ketiga hal tersebut sangat penting sehingga nantinya akan dapat menciptakan kepercayaan konsumen terhadap hal tersebut, Menurut Setiadi (2008:219).

**B. Dimensi Kepercayaan**

 Kepercayaan mempunyai tiga dimensi menurut Aini et al (2010) pernyataan mayer yaitu *Benevolance, Ability dan Integrity.*

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Kualitas Pelayanan

*1. Safety*

*2. Effectiveness*

*3.Equity*

*4. Timeless*

*5. Patient caenteredness*

*6. Efficiency*

IOM (2005:264)

 Kadek (2017), Lestari (2021)

Kepercayaan

1. *Benevolence*

2. *Ability*

3. *Integrity*

Ainur et al (2010) yang mengutip pernyataan dari Mayer.

Esra (2021)

Dominggas (2021)

Bukti Fisik

1*. Facility Exterior*

2.*Facility Interior*

3. *Other Tangibles*

Zethhaml et al (2013:276)

Tiara (2020)

Christian (2015)

Nurbaini (2019)

**2.3 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaann

2. Terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepercayaan.

3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan secara simultan.

**III. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif. Metode ini akan mengarahkan penelitian pada tujuan penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Analisis dimulai dari uji validitas dan uji relibailitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif untuk mengetahui persepsi masing-masing responden terhadap variabel-variabel penelitian dan yang terakhir adalah analisis jalur. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Bukti Fisik (X2), dan Kepercayaan (Y) yang dibagikan kepada 100 orang responden.

**A. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

 Kualitas pelayanan yang digunakan dalam kuisioner ini mempunyai dimensi yang terdiri dari *Safety (keamanan), Effectivenness (efektif), Equity, Timeless, Patient Centeredness, dan Efficiency.* Berdasarkan hasil data dapat diketahui pada variabel kualitas pelayanan secara rata-rata penilaian dari responden adalah 4,33 yang berarti kualitas pelayanan di Puskesmas Cimahi Tengah adalah berkualitas. Pada penilaian responden tersebut pernyataan terendah terdapat pada item pertanyaan dari dimensi *timeless* atau ketepatan waktu yang dimana dengan item pertanyaan apakah pasien merasa pelayanan di puskesmas cimahi tengah dapat melayani proses pembayaran dengan sangat cepat.

**B. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik**

Bukti fisik yang digunakan pada kuisioner ini mempunyai dimensi yang terdiri dari *dimensi Facility exterior, facility interior dan others tangibles*. Berdasarkan hasil uji dapat diketahui pada variabel bukti fisik secara rata-rata penilaian dari responden adalah 4,18 yang berarti bukti fisik di Puskesmas Cimahi Tengah sudah cukup lengkap. Pada penilaian responden tersebut pernyataan terendah terdapat pada item pertanyaan dari dimensi *others tangibles* dengan item pertanyaan apakah pasien merasa di Puskesmas Cimahi Tengah terdapat buku bacaan majalah mengenai kesehatan sangat banyak.

**C. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.**

 Kepercayaan yang digunakan pada kuisioner ini mempunyai dimensi yang terdiri dari *Benevolence* (ketulusan), *ability* (kemampuan) dan *integrity* (integritas) Berdasarkan Hasil uji dapat diketahui pada variabel kepercayaan secara rata-rata penilaian dari responden adalah 4,3 yang berarti kepercayaan di Puskesmas Cimahi Tengah cukup percaya. Pada penilaian responden tersebut pernyataan terendah terdapat pada item pertanyaan apakah perawat di Puskesmas Cimahi Tengah sangat perhatian dalam memberikan perawatan dengan skor 4,18.

**D. Analisis Verifikatif**

**A.** **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap Kepercayaan**

 **(Y).**

Dalam metode analisis jalur, untuk mencari hubungan kausal atau pengaruh variabel-variabel penelitian, terlebih dahulu dihitung matriks korelasi dari variabel-variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Bukti Fisik (X2) terhadap Kepercayaan (Y). Setelah dilakukan analisis jalur didapatkan hasil sebagai berikut :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Koefisien Jalur** | **Pengaruh Secara Bersamaan** | **Pengaruh Residu** |
| kualitas pelayanan (X1) | Pyx1 = 0,448 | 0,483 | 0,517 |
| bukti fisik(X2) | Pyx2 = 0,328 |

 Nilai koefisien jalur variabel kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan koefisien jalur variabel Bukti Fisik artinya kualitas pelayanan lebih menentukan (berpengaruh lebih besar) terhadap Kepercayaan dibandingkan Bukti Fisik baik secara langsung maupun tak langsung.

 Pengaruh bersama-sama diperoleh sebesar 0,483 atau 48,3%. Artinya Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik memberikan pengaruh terhadap Kepercayaan sebesar 48,3%, sedangkan sisanya sebesar 51,7% dapat dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti.

**B. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X1) dan Bukti**

 **Fisik (X2) Terhadap Kepercayaan (Y).**

Berdasarkan hasil penelitian pada kusisioner ini didapatkan bahwa pengaruh langsung Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan adalah sebesar 20,1% dan total pengaruh tidak langsung melalui variabel bebas lainnya sebesar 8,7% sehingga total pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepercayaan adalah sebesar 28,8%. Dan pengaruh langsung Bukti Fisik (X2) terhadap Kepercayaan adalah sebesar 10,8% dan total pengaruh tidak langsung melalui variabel bebas lainnya sebesar 8,7% sehingga total pengaruh Bukti Fisik (X2) terhadap Kepercayaan adalah sebesar 19,5%.

**C. Analisis Korelasi Berganda**

Untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepercayaan, digunakan analisis korelasi berganda (R) yang akan disajikan sebagai berikut :

**Analisis Korelasi Berganda**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .695a | .483 | .472 | .41937 |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 |

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,695. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepercayaan.

**D. Analisis Koefisien Determinasi**

 Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik terhadap Kepercayaan dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

KD = R2 x 100%

 (0,695)2 x 100% = 48,3%

Artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik memberikan pengaruh sebesar 48,3% terhadap Kepercayaan. Sedangkan sisanya sebesar 51,7% merupakan kontribusi variabel lain selain Kualitas Pelayanan dan Bukti Fisik.

**ANALISIS HIPOTESIS**

 **A. Analisis Hipotesis Secara Partial**

Pada variabel Kualitas pelayanan (X1) dapat dilihat bahwa t hitung yang diperoleh lebih besar darit tabel (4,945>1,985) sehingga sesuai dengan kriteria uji adalah tolak H0, artinya Kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepercayaan.

Pada variabel Bukti Fisik (X2) dapat dilihat bahwa t hitung yang diperoleh lebih besar dari tabel (3,614>1,985) sehingga sesuai dengan kriteria uji adalah tolak H0, artinya Bukti Fisik (X2)secara parsial berpengaruh terhadap Kepercayaan.

 **B. Analisis Hipotesis Secara Simultan**

Pada hasil penelitian dapat bahwa dilihat nilai signifikasi. Jika nilai signifikasi <0,05 maka dapat dikatakan penelitian ini berpengaruh secara signifikan dan apabila nilai signifikasi >0,05 maka penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan. Nilai signifikan dari penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan bukti fisik terhadap kepercayaan adalah <0,05.

 pada tabel diatas dapat dilihat dengan membandingkan nilai F-hitung > F-tabel. Jika nilai F-hitung > F-tabel dapat dikatakan pengaruh tersebut signifikan. Nilai F-hitung pada penelitian ini adalah 45.259. maka dari itu tabel (45,259 >3,090) sehingga sesuai dengan kriteria uji simultan adalah tolak H0, artinya Kualitas Pelayanan(X1) dan Bukti Fisik (X2) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (Y).

**V. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan di atas, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Pendapat pasien terhadap kualitas pelayanan terhadap puskesmas cimahi tengah sudah berkualitas yaitu dengan nilai rata-rata 4,33. Akan tetapi terdapat poin pertanyaan terendah dari dimensi *timeless* atau ketepatan waktu. Yaitu pertanyaan nya adalah pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di puskesmas cimahi tengah terutama mengenai sistem proses pembayaran.
2. Pendapat pasien mengenai bukti fisik terhadap puskesmas cimahi tengah sudah cukup lengkap yaitu dengan nilai rata-rata 4,18. Pada kuisioner ini terdapat poin pertanyaan terendah dari dimensi *others tangibles* atau wujud lain yaitu pertanyaannya adalah pasien merasa kurang lengkap akan adanya majalah pengetahuan kesehatan, banner atau leaflet kesehatan di puskesmas cimahi tengah.
3. Tingkat kepercayaan pasien terhadap puskesmas cimahi tengah sudah cukup percaya yaitu dengan nilai rata-rata 4.3. pada kuisioner ini terdapat poin pertanyaan terendah dari dimensi *benevolance* atau ketulusan yaitu pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat dalam memberikan perawatan di puskesmas cimahi tengah.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan
5. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan
6. Kualitas pelayanan dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien secara simultan

**SARAN**

A). Kepada Puskesmas Cimahi Tengah

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi administrasi seperti proses pembayaran yang lebih cepat kepada pasien yang telah selesai melakukan pengobatan
2. Menyediakan lebih banyak kembali informasi kesehatan di puskesmas cimahi tengah seperti poster-poster kesehatan informasi penyakit, leaflet dan majalah-majalan unformasi kesehatan.
3. Meningkatkan kepercayaan pasien dengan memberikan pelayanan dokter dan perawat yang perhatian akan keluhan yang dirasakan pasien.

B). Pada Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya, saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah:

1. Melakukan penelitian kembali mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepercayaan diluar varibel kualitas pelayanan dan bukti fisik.
2. Melakukan penelitian pada puskesmas lain atau obyek penelitian lain di luar puskesmas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abubakar, Rusydi, 2018, Manajemen Pemasaran Edisi Pertama, Bandung : CV. Alfabeta.

Ainurrahman, Yusni, Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan, Jurnal Publik, Vol 11, No 02, 2017:239-256.

Alma, Buchari, 2016, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung, CV Alfabeta.

Assauri, Sofjan, 2015, Manajemen Pemasaran Edisi Empat Belas, Depok : Kharisma Putra Utama Offset.

Arismen, Sulistiadi Wahyu dan Amal Chalik, Srategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia Vol 5, No 2, Februari 2019 : 97-103.

Bateman, Thomas, dan Scoot A.Snell.2014, Manajemen Kepemimpinan dan Kerjasama dalam Dunia yang Kompetitif, Edisi 10 Buku 1, Alih Bahasa oleh Retno Purnomo dan Willy Abdillah, Jakarta : Salemba Empat.

Daft, Richard L, 2002, Manajemen, Edisi Kelima, Alih Bahasa Emil Salim, Tinjung Desy N,Maryanmi H, Jakarta : Erlangga.

Febriawati, Henni dan Yandrizal, 2019, Manajemen dan Peran Puskesmas sebagai Gatekeeper Edisi Pertama, Yogyakarta : Gosyen Publishing.

Hedynata, Livia Marceline, dan Wirawan, 2016. Strategi Promosi dalam Meningkatkan Penjualan Chocolate Potato Snack, Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis, Vol.1 no 1 April 2015: 87-96.

Iffan, Muhammad, Raeni Dwi S dan Rengga R, Pengaruh Proses dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasaan Konsumen Di Hotel Santika Bandung, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol VII No.2 Tahun 2018 : 128-140.

Imran,Budiman dan Abdul Haeba Ramli, Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat, Prosiding Seminar Nasional Pakar 2019 buku II.

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati, 2016, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan, Bandung : PT. Refika Aditama.

Ivan dan Fitria, Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien, *Medical Journal of Lampung University* Vol 4, No 9 2015 : 20-26.

Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, dan Leni Natalia Zulita, Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasaan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu, Journal Pseudocode Vol IV, Februari,2017:37-46.

Kaswan dan Ade Sadikin Akhyadi, 2015, Pengembangan Sumber Daya Manusia Edisi Pertama, Bandung : Alfabeta.

Keegan, J Warren, 2007, Manajemen Pemasaran Global Jilid dua, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Tanty S, Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Kharismawan, Andhika dan Dwi Ratna H, Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Pendukung Pengembangan Bisnis CV. Kajeye Food, Jurnal Pamator, 9(2) Oktober 2016: 66-71.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2016, *Maketing Management*, England :Pearson Education Limited.

Krisnanto A, dan Yulianthini , Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, Juli 2021 : 74-80.

Lee, Donhee and Kai.K.Kim, Assessing Healthcare Service Quality: a Comparative Study of Patient Treatment Types, *International Journal of Quality Innovation* (2017) 3:1-15.

Lovelock, Cristopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, 2010, Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi Perspektif Indonesia, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera, Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, 2016, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Ketiga, Jakarta : Salemba Empat.

Lubis, Alfi Syahri, Pengaruh Kualitas Pelayanan *(Service Quality)* Terhadap Kepuasaan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, *Journal of Business Administration* Vol 1, No 2 September 2017: 232-243.

Mardiana, Nena, Indira Chotimah, dan Eny D, Faktor-faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi COVID-19 Tahun 2021, PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 5 No. 1, Februari 2022: 59-74.

Mulyawan, Rahman, 2016, Birokrasi dan Pelayanan Publik, Cetakan Kesatu, Unpad Press.

Ningsih, Setia dan Hendra Dukalang, Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analsis Regresi Linear Berganda, *Jambura Journal of Mathematics*., Vol 1 No. 1, Januari 2016.

Nurdin, Ismail, 2019, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik ), Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Notoatmodjo, Soekidjo, 2020, Ilmu Perilaku Kesehatan Cetakan Kedua, Jakarta : Rineka Cipta.

Payne, Andrian, 2000, The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa, Alih Bahasa oleh Fandy Tjiptono, Yogyakarta : CV.Andi Offset.

Putri, Aragar Kesiapan Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 55-60, April 2017: 55-60.

Putra,Permana Kusuma I,Syarifah Hudayah, dan Gusti Noorlitaria Achmad, *The Effect of Customer Value and Customer Trust on Satisfaction and Customer Loyalty PT Samator Gas Industri Samarinda Seberang, International Journal of Economics, Business and Accounting Research* (IJEBAR), Vol 4 issue-2 2020 : 151-160.

Purba, Lestari, Edyanus Herman Halim, dan Any Widayatsari, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya, Jurnal Ekonomi KIAT Vol. 32, No. 2, Des 2021 : 1-16.

Pratama, Victor dan Sri Hartini, *The Effect Of Perception Of Health Care Service Quality On Patient Satisfaction And Loyality In Mother And Child Hospital*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Vol 13. No. 3, Desember 2020: 234-253.

Priyono, 2007, Pengantar Manajemen, Sidoarjo : Zifatama Publisher.

Sangadji, Etta M, dan Sopiah, 2013 Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai : Himpunan Penelitian Edisi Pertama, Yogyakarta : Andi Offset.

Salam, Negara Karta et al, 2020, Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen : Prinsip Dasar, Strategi dan Implementasi Edisi Pertama, Yogyakarta, Diandra Kreatif.

Salamate, A Grace, A. J. M. Rattu dan J. N. Pangemanan, Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara, JIKMU, Suplemen Vol. 4, No. 4, Oktober 2014 : 625-633.

Setiadi, J Nugroho SE., MM., 2008, Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran Edisi Pertama, Jakarta : Kencana

Shinta, Agustina, 2011, Manajemen Pemasaran Edisi Pertama, Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Sunyoto Danang, dan Fathonah Eka Susanti, SE, 2015, Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan Pertama, Yogyakarta : *CAPS ( Center For Academic Publising Service).*

Sugiyono,2019, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : CV. Alfabeta.

Supriyanto MS, dan Emawati, 2010, Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, Yogyakarta : CV.Andi Offset.

Tjiptono, Fandi 2008, Strategi Pemasaran Edisi Ketiga, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Wibowo, Lili Adi, dan Donni Juni Priansa, 2017, Manajemen Komunikasi dan Pemasaran, Bandung : CV. Alfabeta.

Yadiman, dan Sri Rochani M, 2018, Manajemen Pemasaran, Bandung: Lekkas.

Yuniarti, Zahroh S, dan Bagoes W, Kinerja Petugas Penyuluh Kesehatan Masyarakat Dalam Praktek Promosi Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pati, Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vol. 7 No. 2 Agustus 2012 : 165-173.

Yusak, Mohamad dan Monica Maria, Jumlah Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasaan Konsumen King Cake, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 6. No. 1, April 2013 : 1-9.