

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MUARO BODI SIJUNJUNG

Analysis Of The Effect Of The Quality Of Health Services
On Patient Satisfaction At The Muaro Bodi Sijunjung Puskesmas

Salfadri; Yulistia; Vina Maura Oktaruni

FakultasEkonomi Jurusan Manajemen Universitas Ekasakti Padang
vinamaura16@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1). Puskesmas Muaro Bodi yang telah dilakukan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dari Januari tahun 2016 dan masyarakat yang berobat yang tidak menggunakan kartu jaminan (BPJS) membayar karcis sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Puskesmas. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung. Metode pengumpulan data adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini populasinya adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan pengobatan diPuskesmas Muaro Bodi Sijunjung sebanyak 35.924 orang pasien pada tahun 2018 dan sampel 100 orang. Hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung.

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

ABSTRACT

Health services are one of the basic right soft community who seprovision mustbe carried out by the government as mandated in the 1945 Constitution Article 28 Hparagraph (1). Muaro Bodi Puskesmas which has been carried out by the Regional Public Service Agency (BLUD) from January 2016 and people who seek treatment who do not use a guarantee card (BPJS) pay tickets in accordance with the regulations set at thePuskesmas. The research objective was to analyze the effect of service quality on patientsatisfactionat MuaroBodi Sijunjung public healthcenter. The data collection methodsare Field Research and Library Research. Types and sources of data are primary data andsecondary data. In this study, the population includes all patients undergoing treatment at the Muaro Bodi Sijunjung Puskesmas as many as 35,924 patients in 2018 and a sample of 100 people. The results of the study found that service quality affects patient satisfaction at Muaro Bodi Sijunjung Community Health Center.

Keywords: service quality and patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) yaitu: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “ Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak . Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah puskesmas. Puskesmas merupakan Badan Layanan Umum Daerah. Puskesmas haruslah berfokus pada pelanggan, focus pada pelanggan ini terkait dengan upaya puskesmas dalam rangka kedekatan padapelayanan. Ada dua hal penting sebagai sub kriteria, yaitu sebagai berikut: (1) Kedekatan pada pasien, merupakan upaya mendekatkan pelayanan pada pasien dan mengembangkan budaya pelayanan dan (2) Mendengarkan pada pasien, merupakan upaya mengumpulkan informasi dalam rangka mengetahui kebutuhan pasien (Azrul, 2016 :99).

Selain itu, pasien dan masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan kesehatan harus mendapat perhatian utama sehingga kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan dapat dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan. Menurut Hafizurrachman (2014) kepuasan pasien merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan atau pengalaman pelayanan yang memenuhi harapan konsumen/pasien.

Berikut mengenai jumlah pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Puskesmas Muaro Bodi berdasarkan Poliklinik dan Jenis Pengunjung pada Januari–Desember 2018

NO	POLIKLINIK	JENIS PENGUNJUNG	
		BPJS	UMUM
1	IGD	890	873
2	KIA	600	1553
3	POLIUMUM	4656	2017
4	POLIGIGI	655	291
5	LABOR	4112	1375
6	LOKET	11784	6166
6	KONSELING	18	5
7	UGDPONED	148	13
8	POLIMATA	426	342
Total		23.289	12.635
Total Semua		35.924	

Sumber: Puskesmas Muaro Bodi, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan kunjungan pasien ke Puskesmas, kunjungan yang tertinggi berasal dari pasien BPJS. Puskesmas Muaro Bodi yang telah dilakukan oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dari Januari tahun 2016 dan masyarakat yang berobat yang tidak menggunakan kartu jaminan (BPJS) membayar karciss sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Puskesmas.

Pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung sebagian besar masyarakat rata-rata berobat ke Puskesmas ini, karena jarak ke Rumah Sakit agak jauh. Puskesmas Muaro Bodi adalah satu satunya Puskesmas yang ada di Kecamatan IV Nagari Kabupaten Sijunjung. Kebanyakan pasiennya adalah masyarakat dari golongan ekonomi bawah. Puskesmas ini memiliki pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Tinjauan Pustaka

KepuasanKonsumen

Kepuasan adalah selisih dari banyaknya sesuatu yang "seharusnya ada" dengan banyaknya "apa yang ada". Wexley dan Yukl, lebih menegaskan bahwaseseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara sesuatu atau kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, semakin besar rasa ketidakpuasan (Suminarta, 2015:77). Menurut Kotler (2016 :131) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli". Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Wilkie (1990) dalam Tjiptono (2014:77) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai "suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa".

Indikator kepuasan menurut Pohan (2014:144) adalah sebagai berikut ini :

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang: Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
- c. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

KualitasPelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Goesh dan Devis adalah:"Suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan" (Tjiptono, 2014:9:98). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Soewito, 2013). Kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang terhadap tempat atau lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi dan harga yang mereka lihat sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pembelian kembali di masa mendatang (Kotler, 2015).

Dimensi Kualitas Pelayanan (*servqual*) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima indikator kualitas pelayanan(Tjiptono,2014):

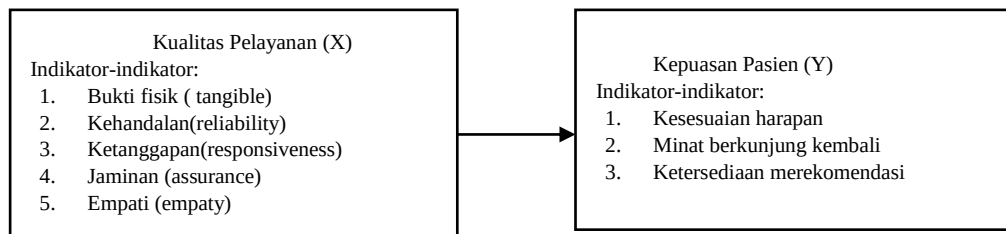
- a. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terperaya.
- b. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- d. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang memberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Kualitas yang diberikan oleh pengedia jasa merupakan implementasi terhadap proses identifikasi dari pasien dan calon pasien. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan terpenuhi apabila pasien memperoleh apssa yang mereka inginkan

yaitu pelayanan jasa penginapan dan tempat istirahat yang diharapkan, oleh sebab itu hubungan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh penyedia jasa erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang diterima.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan/ pernyataan sementara yang diungkapkan secara deklaratif/ yang menjadi jawaban dari sebuah permasalahan(Arikunto, 2015), Hipotesis merupakan identik dari perkiraan atau prediksi. Dari uraian tersebut maka di angkat sebuah hipotesis yaitu : “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung”.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Yang penulis lakukan melalui kepustakaan dan internet, serta sumber-sumber lainnya seperti data-data, teori-teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari buku referensi, jurnal, skripsi dan artikel-artikel lainnya yang berhubungan dengan topik penelitian penulis.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
Penelitian data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke objek penelitian yang mencakup tentang sejarah, struktur, uraian tugas, dan dokumen-dokumen lainnya yang terkait dengan topik penelitian penulis.

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
2. Angket atau kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.
3. Teknik Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data dalam penelitian adalah :

- a. Data Kualitatif yaitu data mengenai keadaan dan gambaran perusahaan (sejarah singkat, struktur organisasi, job description).

- b. Data Kuantitatif yaitu data pokok perusahaan berupa data laporan jumlah pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung.

Sumber Data

Jenis data yang diperlukan guna mendukung penelitian ini diperoleh dari data:

- a. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari responden, yaitu berupa jawaban pertanyaan dari kuisioner yang disebarkan tentang variable kualitas pelayanan (X) dan pasien (Y) serta karakteristik/profil responden sebagai data pendukung.
- b. Data Sekunder adalah data yang di peroleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembahasan dari luar perusahaan. Seperti buku-buku atau referensi lain yang mendukung dalam penulisan ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan pengobatan di Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung sebanyak 35.924 orang pasien pada tahun 2019, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik penentuan sampel secara *accidental sampling*.

Metode Analisa Data

Uji Instrumen

1. Uji Validitas
Instrumen yang valid bearti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan pengukuran itu valid, yang bearti instrumen tersebut digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Idris, 2016).
2. Uji Reliabilitas
Instrumen reliabilitas (andal) bearti instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, instrumen yang telah valid kemudian dilakukan uji reliabilitas menggunakan rumus Apha Cronbachs (Idris, 2016)

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak seperti dikemukakan. Uji normalitas ini dapat dilakukan dalam bentuk uji statistik non parametrik *One-sampel Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria pengujian seperti berikut (Idris, 2016) :
 - Jika asymp sig $\geq 0,05$ maka data tersebar secara normal.
 - Jika asymp sig $< 0,05$ maka data tidak tersebar secara normal.
2. Uji Heteroskedastisit
Heteroskedastisitas berarti variasi (*varians*) variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Untuk mengatasi adanya varians yang berbeda (*heteroskedastisitas*) dalam satu variabel pengganggu (e_t) dapat dilihat dari korelasi sperman dengan pendekatan glesjer (Idris, 2016). Menurut Ghozali (2013) pengambilan keputusan pada uji heterekesdositas :
 - a. Jika nilai signifiknsi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi kasus heterekesdositas
 - b. Jika nilai signifiknsi kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan terjadi kasus heterekesdositas.

Analisis Deskriptif

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya.

Analisi Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Kps = \alpha + \beta_{Kpy} + ei$$

Keterangan :

Kps = Kepuasan pasien

Kpy = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

β = Koefisien perubahan yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independent terhadap variabel dependen.

ei = Tingkat Kesalahan

Kefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) di gunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = r \times 100\%$$

Dimana:

R^2 = koefisien determinasi

R = persamaan regresi

Pengujian Hipotesis

Uji Student (Uji-T)

Untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara persial atau individu. Secara umum (gujarati, 2012:406) merumuskan uji-statistik kedalam persamaan berikut:

$$t = \frac{b}{sb}$$

keteranagan:

t = mengikuti fungsi dengan derajat kebebasan : (df) = n-2

Sb = standar baku

B = koefisien regresip

Kriteria pengujian :

Jika signifikan $> \alpha$ 5% H0 diterima Ha ditolak

Jika signifikan $< \alpha$ 5% H0 ditolak dan Ha diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Nilai Asym.Sig (2-tailed) untuk variable kepuasan pasien (Y) 0,071 dan variable kualitas pelayanan (X) sebesar 0,200 dari semua variable penelitian. Nilainya lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini ($\alpha=0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable penelitian berdistribusi normal, dengan demikian analisis regresi linear sederhana dapat dilaksanakan karena data telah berdistribusi normal. Tabel hasil uji normalitas dapat dilihat pada :

Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan	kualitas jasa
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	19,33	38,85
	Std. Deviation	2,934	3,409
Most Extreme Differences	Absolute	,120	,162
	Positive	,096	,162
	Negative	-,120	-,098
Test Statistic		,120	,162
Asymp. Sig. (2-tailed)		,071 ^c	,200 ^c

Uji Heterokedastisitas

Nilai sig untuk variable kualitas pelayanan 1,000 maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Tabel hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada :

Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,471E-15	2,243		,000	1,000
	kualitas jasa	,000	,022	,000	,000	1,000

Analisis Regresi Linear Sederhana

$$Y = 2,447 + 0,434X$$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 2,447, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan ($X=0$) maka nilai kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung adalah sebesar konstanta yaitu 2,447 satuan.
- Koefisien kualitas pelayanan adalah sebesar 0,434 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung dimana jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung akan meningkat sebesar 0,434 satuan. Tabel hasil uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada :

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas jasa ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan
b. All requested variables entered.

Koefisien Determinan

Nilai koefisien determinasi kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung ditunjukkan dengan nilai *Adjust R Square* sebesar 0,255 hal ini berarti besarnya

kontribusi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung adalah 25,5 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain. Tabel hasil uji koefisien determinasi dapat di lihat pada :

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,505 ^a	,255	,248	2,535

Pengujian Hipotesis

Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung, dimana nilai hitung 5,823 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 100 - 1 = 99$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.660, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $5,823 > 1.660$, maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung. Tabel hasil Uji T dapat di lihat pada :

Hasil Pengujian Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,447	2,908		,842	,402
	kualitas jasa	,434	,075	,505	5,823	,000

Pembahasan

Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung, dimana nilai hitung 5,823 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 100 - 1 = 99$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.660, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $5,823 > 1.660$, maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung.

Kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa merupakan implementasi terhadap proses identifikasi dari pasien dan calon pasien. Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan terpenuhi apabila pasien memperoleh apa yang mereka inginkan yaitu pelayanan jasa penginapan dan tempat istirahat yang diharapkan, oleh sebab itu hubungan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh penyedia jasa erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ayuningrum, 2013, dimana hasil penelitian ditemukan secara persial dan silmultan kualitas pelayanan jasa (bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Sari, 2017, dimana hasil penelitian ditemukan ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Sedangkan menurut Hayati et., 2018, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyia

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Skor rata-rata variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung dalam kategori **Baik** dan Skor rata-rata variable kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung dalam kategori **Sangat Baik**.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung, dimana nilai hitung 5,823 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 100 - 1 = 99$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.660, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $5,823 > 1.660$, maka kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung.

Saran

Berdasarkan hasil dan analisis data penelitian serta uraian pembahasan, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Disarankan bagi Pelayanan kesehatan Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal, karena variable tersebut terbukti mempengaruhi keputusan kepuasan.
2. Berdasarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Muaro Bodi Sijunjung sebagai objek penelitian sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan indicator lain sebagai objek penelitian. Pada penelitian ini hanya menggunakan variable independen kualitas pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk pelayanan kesehatan dipuskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arafah. (2015). *Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto. (2015). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Ayuningrum. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*.
- Azrul. (2016). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (p. 99). Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Dewi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hafizurrachman. (2014). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Hasbi. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Hayati, K., Hakim, R. F., & E, M. J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 10(2), 78–85. <https://doi.org/10.24815/cdj.v10i2.11705>
- Idris. (2016). *Analisis Data Kuantitatif*. UNP. Padang
- Kosnan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 21.
- Kotler. (2015). *Manajemen Pemasaran* (E. 14 (ed.); Pearson Pretice Hall,
- Kotler. (2016). *Management*, (15th. Edit). Pearson Pretice Hall, Inc.New Jersey.
- Mauludin. (2010). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan*

- Organisasi. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Nasution. (2010). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Natasja Hosang, Tumbel, A., & Moniharapon, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam MANADO). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 159–171.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. Edisi 4 Salemba Medika. . Jakarta.
- Oktaviani.J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pasean Pamekasan. *Sereal Untuk*, 51(1), 51.
- Pohan. (2014). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Pratiwi, S., & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 1–9.
- Rangkuti. (2016). *Perseptif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*. Edisi I. Andi.Yogyakarta.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Smallbusinessnotes. (2014). *SmallbusinessnotesWhy WE Buy What buy : a theory of consumption values*. Rieneka Cipta.Jakarta.
- Soewito. (2013). *Teori Pemasaran*. CV. Alfabeta. Jakarta.