

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Tarigan, Emya Pebrina Br

2025

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lau Baleng, Kecamatan Lau Baleng, Kabupaten Karo

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/587>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS LAU BALENG,
KECAMATAN LAU BALENG,
KABUPAREN KARO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

EMYA PEBRINA BR TARIGAN

210110144

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

MEDAN

2025

PENGESAHAN SKRIPSI

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS LAU BALENG,
KECAMATAN LAU BALENG,
KABUPAREN KARO**

EMYA PEBRINA BR TARIGAN

NPM:210110144

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 01 September 2025

Penguji I

Penguji II

Peran Simaniburuk, S.E., M.Si

NIDN: 0003046301

Anitha Paulina Tinambunan, SE., M.Si

NIDN: 0003046301

Ketua Penguji

Dra. Roslinda Sagala, M.Si

NIDN:0128106501

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Kornel Munthe

NIDN:0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, MM.

NIDN:0108108002

PERSETUJUAN SKRIPSI

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
(UPTD) PUSKESMAS LAU BALENG,
KECAMATAN LAU BALENG,
KABUPAREN KARO**



**Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi**

A handwritten signature in black ink, written over a circular stamp of the Universitas Katolik Santo Thomas logo.

Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, MM.
NIDN: 0108108002

**Disetujui Oleh:
Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, written over a circular stamp of the Universitas Katolik Santo Thomas logo.

Dra. Roslinda Sagala, M.Si
NIDN: 0128106501

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Emya Pebrina Br Tarigan
NPM : 210110144
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata Satu
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LAU
BALENG, KECAMATAN LAU BALENG, KABUPATEN
KARO.

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, November 2025

Peneliti,

Emya Pebrina Br Tarigan

210110144

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Emya Pebrina Br Tarigan
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Lau Baleng, 22 Agustus 2002
4. Agama : Kristen/Protestan
5. Nama Ayah : James Tarigan
6. Nama Ibu : Rospita Br Tarigan
7. Alamat Orang Tua : Mangan Molih
8. Alamat Penulis : Jl. Setia Budi, Gg. Duku, Tanjung Sari, Medan
9. Nomor HP : 082276618020

II Riwayat Pendidikan

1. SD NEGERI 035940 MANGAN MOLIH : Tahun 2008 – Tahun 2010
2. SMP Negeri 1 Lau Baleng : Tahun 2015-2019
3. SMA Katolik 1 Kabanjahe : Tamat 2018-2021
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Santo Thomas Medan Tahun 2025

MOTTO

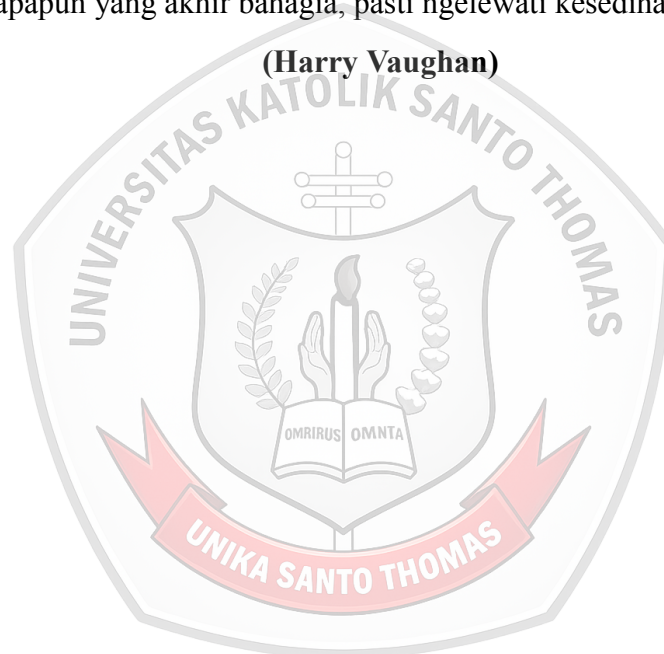
“Selalu ada harga dari sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu, lebarkan lagi rasa sabar itu, semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang nanti aku ceritakan”

(Boy Chandra)

Direndahkan di mata manusia, ditinggikan di mata Tuhan, “Prove Then Wrong”

“Semua cerita indah, engga pernah diawali dengan awal yang indah. Cinderella atau tokoh apapun yang akhir bahagia, pasti ngelewati kesedihan dulu di awalnya”

(Harry Vaughan)



ABSTRAK

EMYA PEBRINA BR TARIGAN, 210110144, (2025) “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LAU BALENG, KECAMATAN LAU BALENG, KABUPATEN KARO

Pembimbing: Dra. Roslinda Sagala, M.Si,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lau Baleng, Kecamatan Lau Baleng, Kabupaten Karo. Data diperoleh langsung dari responden pada Puskesmas Lau Baleng. Jumlah populasi penelitian ini adalah pasien pada Puskesmas Lau Baleng dan jumlah sampel melalui 21 variabel (n), maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah $21 \times 5 = 105$ responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, dan analisis faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 21 variabel, terbentuk 4 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Lau Baleng berdasarkan penamaan faktornya yaitu faktor 1 emosional, faktor 2 kualitas produk/jasa, faktor 3 harga dan faktor 4 pelayanan. Angka KMO Measure Of Sampling Adequency (MSA) sebesar 0,827 diatas 0,50, dengan signifikan 0,000, maka variabel layak untuk dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis faktor. Faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Puskesmas Lau Baleng adalah faktor gambaran situasi dengan nilai korelasi sebesar 0,850. Saran yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pasien disarankan Puskesmas sebaiknya lebih memperhatikan kenyamanan dan akses pelayanan, misalnya dengan memperbaiki fasilitas ruang tunggu, serta meningkatkan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini penting agar masyarakat merasa lebih puas dan pelayanan kesehatan bisa berjalan lebih efektif.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Harga, Biaya.

ABSTRACT

EMYA PEBRINA BR TARIGAN, 210110144, (2025) FACTORS INFLUENCING PATIENT SATISFACTION AT THE REGIONAL TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPTD) OF LAU BALENG PUBLIC HEALTH CENTER, LAU BALENG DISTRICT, KARO REGENCY

Supervisor: Dra. Roslinda Sagala, M.Si.

This study aims to determine the most dominant factors influencing patient satisfaction at the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Lau Baleng Public Health Center, Lau Baleng Subdistrict, Karo Regency. Data were obtained directly from respondents at Lau Baleng Public Health Center. The population of this study was patients at Lau Baleng Public Health Center, and the sample size was calculated using 21 variables (n). Therefore, the sample size in this study was $21 \times 5 = 105$ respondents. The analysis technique used in this study was the t-test, validity and reliability, and factor analysis. The results of this study indicate that out of 21 variables, four factors influence patient satisfaction at Lau Baleng Community Health Center based on the naming of the factors: factor 1: emotional, factor 2: product/service quality, factor 3: price, and factor 4: service. The KMO Measure of Sampling Adequency (MSA) value of 0.827 is above 0.50, with a significance level of 0.000, indicating that the variables are worthy of further analysis using factor analysis. The most dominant factor influencing customer satisfaction at Lau Baleng Community Health Center is the situational image factor, with a correlation value of 0.850. Recommendations for improving patient satisfaction include the Community Health Center's focus on comfort and access to services, for example by improving waiting room facilities and improving communication between healthcare workers and patients. This is crucial for greater public satisfaction and more effective healthcare services.

Keywords: Patient Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Emotional Factors, Price, Cost.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) PUSKESMAS LAU BALENG, KECAMATAN LAU BALENG, KABUPATEN KARO”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral maupun material. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom S.H, M.Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos,MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Medan.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE, M.Si**, Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

5. Ibu **Dra. Roslinda Sagala, M.Si,** selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Peran Simanihuruk, SE, MSi** selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan masukan maupun arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu **Anitha Tinambunan, SE, M.Si** selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan masukan maupun arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu **Drs. Saut Purba, MM** selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pelayanan dan kerjasama yang baik dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teristimewa dan tersayang kepada kedua orang tua tercinta yang selalu penulis sebut dalam doa, dua jiwa yang tidak pernah lelah menguatkan. Cinta pertamaku Bapak “James Tarigan” dan Mamak tersayang “Rospita Br Sinaga”, yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, cinta dan pengorbanan yang tak ternilai kepada penulis selama melalui proses perkuliahan. Terimakasih selalu berjuang dan tak kenal lelah dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran. Dalam tiap lembar skripsi ini ada tetesan keringat dan air mata kalian yang mengalir diam-diam di balik keberhasilan penulis. Kalian adalah alasan utama penulis mampu sampai pada titik ini. Terima

kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup penulis Penulis persembahkan karya ini untuk kalian sebagai wujud cinta, bakti dan terimakasih atas segalanya. Sehat selalu dan panjang umur karena mamak dan bapak harus selalu ada di setiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

11. Teristimewa kepada kedua adik penulis, Martalina br tarigan dan Satria Presli Tarigan telah menjadi teman berbagi cerita dan kasih sayang yang selalu diberikan. Terima kasih selalu menjadi semangat penulis dalam melakukan hal apapun dan selalu menjadi motivasi dalam diri untuk menunjukkan yang terbaik kepada kalian. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
12. Teristimewa kepada Almh Kakek tersayang “Carles Sinaga” dan Nenek tersayang “ Jendan Br Karo”. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih atas pengorbanan sejak peneliti kecil hingga saat ini. Terima kasih karena selalu berusaha meberikan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih atas kasih sayang yang melimpah, selalu ada di proses penulis dari kecil hingga saat ini. Terima kasih menyayangiku seperti darah dagingmu sendiri, aku sangat menyayangi kalian.
13. Teristimewa kepada Mama tua “ Rapmahita Sinaga” dan Mami tua “Elsa br gitnting serta Mama uda”Leo Nardi Sinaga” dan Mami uda “Mika br ginting” yang sudah memberikan dukungan, motivasi dan nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih atas kasih sayang yang kalian berikan.

14. Kepada sahabat penulis, Lovika br sembing. Terima kasih telah menjadi sahabat penulis bahkan seperti saudara mulai dari kecil hingga pada saat ini. Terima kasih atas bagian dari perjalanan penuh cerita ini dalam tawa, tangis, hingga perjuangan menghadapi skripsi ini, tetap sama-sama terus ya sampai kita tua nanti.
15. Kepada Group Blackpung, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penuh cerita ini dalam tawa, tangis, hingga perjuangan menghadapi skripsi ini, tetap sama sama-sama terus ya.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan kepada penulis dalam dalam proses penyelesaian skripsi ini.
17. Kepada jodoh Emya Pebrina Br Tarigan kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini. Meskipun saat ini kita belum bertemu atau mungkin belum saling menyadari, penulis percaya kamu sedang di persiapkan sebagaimana penulis pun sedang memantaskan diri. Skripsi ini menjadi salah bukti perjuangan penulis, jika nanti bertemu sebagai jodoh di masa depan aku harap kamu tidak harus merasakan perasaan cemburu perihal nama lain yang ada di sini. Semoga kelak kita bertemu dengan versi terbaikmu dan versi terbaik penulis. Seperti kata bapak Bj Habibie “ Kalau kamu memang dia takdirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”.
18. Terakhir terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya yaitu diriku sendiri

Emya Pebrina Br Tarigan. Seorang anak sulung yang berusia 23 tahun, terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Tuhan sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Aku bangga atas segala usaha dan pengorbanan yang telah kulakukan, meskipun tidak selalu mudah. Perjalanan ini mengajarkanku arti ketekunan dan keyakinan bahwa setiap langkah kecil membawa aku lebih dekat ke tujuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka atas kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang. Semoga Tuhan menyertai kita semua. Medan, Agustus 2025

Medan, Juni 2025

Penulis,

EMYA PEBRINA BR TARIGAN
NPM:210110144

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Fungsi-fungsi Manajemen Pemasaran.....	11
2.3. Pemasaran Jasa	12
2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.1 Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	21
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	24

2.5 Kerangka Berfikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel	27
3.3 Operasionalisasi Variabel	28
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Teknik pengumpulan data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
3.6.2 Analisis Faktor	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah UPTD Puskesmas Lau Baleng.....	36
4.1.2 Visi dan Misi UPTD Puskesmas Lau Baleng	36
4.1.3 Logo UPTD Puskesmas Lau Baleng	37
4.1.4 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Lau Baleng.....	38
4.2. Karakteristik Responden	45
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2.2 Usia Responden	46
4.3 Tanggapan Responden.....	47
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54

4.5 Hasil Penelitian.....	56
4.5.1 KMO and Bartlett's Test	56
4.5.2 Anti Image Correlation	57
4.6 Pembahasan	60
4.6.1 Communalities	60
4.6.2 Total Variance Explain	63
4.6.3 Component Matrix	65
4.6.4. Rotated Component Matrix	69
4.6.5. Component Transformation Matrix	74
4.6.6 Faktor-Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Lau Baleng	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Pasien Rawat Jalan yang berobat tahun 2020-2024	6
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Variabel	27
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3	Persentase Tanggapan Responden Tentang Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada UPTD Puskesmas Lau Baleng	44
Tabel 4.4	<i>Case Processing Summary</i>	51
Tabel 4.5	<i>Reliability Statistics</i>	51
Tabel 4.6	Item- Total Statistics	52
Tabel 4.7	KMO and Bartlett's Test	53
Tabel 4.8	<i>Anti Image Matrices</i>	54
Tabel 4.9	<i>Anti Image Matrices (Lanjutan)</i>	55
Tabel 4.10	<i>Anti Image Matrices (Lanjutan)</i>	55
Tabel 4.11	<i>Anti Image Matrices (Lanjutan)</i>	56
Tabel 4.12	<i>Communalities</i>	57
Tabel 4.13	<i>Total Variance Explained</i>	60
Tabel 4.14	<i>Component Matrix (a)</i>	62
Tabel 4.15	<i>Rotated component matrix</i>	66
Tabel 4.16	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Hotel Suite Pakar Berastagi	70
Tabel 4.17	Component Transformation Matrix	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen	15
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir	23
Gambar 3.1	Logo UPTD Puskesmas Lau Baleng	34
Gambar 4.2	<i>Scree Plot</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Jawaban Kuesioner Responden Tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Hotel Suite Pakar Berastagi
3.	Hasil Print Output SPSS Versi 26.
4.	Surat Pengajuan Judul Skripsi
5.	Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Pengangkatan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
6.	Surat Permohonan Riset
7.	Undangan Seminar Proposal Skripsi
8.	Berita Acara dan Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
9.	Lembar Revisi Seminar Proposal Skripsi
10.	Lembar ACC Ganda
11.	Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
12.	Surat Undangan Meja Hijau
13.	Kartu Bimbingan Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto Suharsimi . (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri Sofjan. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Baroroh Ali. (2013). *Analisis Multivariat dan Time Series dengan SPSS* . Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa
- Hadi. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hair, Joseph, William, Babin, & Rolph. (2021). *Multivariate Data Analysis (analisis data multivariate)*. Edisi Ke-8. SAGE Publication: Inc.
- Hurlock. Elizabeth B. (2020). *Child Growth and Development (Pertumbuhan dan perkembangan anak)*. Terjemahan Meitasari Tjandrasa. Edisi Ke-10. New York: McGraw-Hill / Child Horizons.
- Ikhsan Ikhsan. (2009). *Akuntansi Manajemen Lingkungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan. H. (2019). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2022). *Marketing Manajement (Manajemen Pemasaran) Terjemana Dwi Susanto*. Edisi Ke-15. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Liri, K, P. (2011). *Psikologi Pemasaran: Integrasi Ilmu Psikologi dalam Kegiatan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Parasuramen, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (2023). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (Menganalisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)* . Jakarta: Erlangga.

- Peter J. Paul & Olson Jerry C. (2018). *Consumer Behavior & Marketing Strategy (Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran: Consumer Behavior & Marketing Strategy) Terjemahan Diah Tantri Dwiandani Edisi Ke-9*. Jakarta: Erlangga.
- Pohan Ismail S. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rambat Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat.
- Satriadi Arif. (2021). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy. (2019). *Service Marketing (Pemasaran Jasa), Terjemahan Widawati. Edisi Ke-3*. Yogyakarta: ANDI.
- Tonce Yosef & Rangga Yoseph Darius Purnama . (2022). *Minat dan Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk*. Indramayu: Adab.
- Yazid bin Abdul Qadir Jawas. (2008). *Syarah rukun Islam*. Bogor: Media Tarbiyah.

JURNAL

- Anisah Iis, Nasution Zuraidah & Yuniati. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol 8, 2-8.

- Pretirose,G, Setiaji,B , Sadik.M.D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan. Vol 3*, 202-217.
- Rochma Nur Laela, Rohmah Nikmatur & Handayani Titi Luh. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences. Vol 1*, 1-8.

