

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Sembiring, Lovika

2025

Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namustrasi, Kec.Sei Bingai, Kab. Langkat

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/753>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
NAMUTRASI, KEC.SEI BINGAI, KAB. LANGKAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

LOVIKA BR SEMBIRING

NPM: 210110153

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

2025

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
NAMUTRASI, KEC.SEI BINGAI, KAB. LANGKAT**

LOVIKA BR SEMBIRING
NPM : 210110153



PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS
NAMUTRASI, KEC.SEI BINGAI, KAB. LANGKAT**

LOVIKA BR SEMBIRING
NPM : 210110153

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI

Medan, 26 September 2025

Penguji I

Penguji II

Dr. Pudapotan Siompul, MM
NIDN : 0412116401

Helena Sihotang, SE, MM
NIDN : 0102049303

Ketua Penguji

Dra. Betniah Parba, MSi
NIDN : 0122096401

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Dr. Kornel Munthe
NIDN : 0130096702

Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

ABSTRAK

LOVIKA BR SEMBIRING, 210110153. 2025. PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS NAMUTRASI, KEC. SEI BINGAI, KAB. LANGKAT

Pembimbing: Dra. Betniar Purba, M.Si

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan responden 98 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 27.

Dari uji F diketahui bahwa kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar (76,199) > F_{tabel} sebesar 2,70 atau nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari uji t diketahui bahwa kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dilihat dari nilai t_{hitung} (3.386) > t_{tabel} (1,661) atau nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ untuk variabel kepercayaan, untuk variabel fasilitas nilai t_{hitung} (5.688) > t_{tabel} (1,661) atau nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan untuk variabel kenyamanan nilai t_{hitung} (7.107) > t_{tabel} (1,661) atau nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $KP = 0,436 + 0,184(K_1) + 0,316(F) + 0,451(K_2)$ dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Namutrasi. Koefisien determinasi (R square) sebesar 0,765, artinya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kepercayaan, fasilitas dan kenyamanan sebesar 76,5% sedangkan 23,5% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan dan biaya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepercayaan, Fasilitas dan Kenyamanan

ABSTRACT

LOVIKA BR SEMBIRING, 210110153. 2025. THE EFFECT OF TRUST, FACILITIES, AND COMFORT ON PATIENT SATISFACTION AT NAMUTRASI PUBLIC HEALTH CENTER, SEI BINGAI DISTRICT, LANGKAT REGENCY

Supervisor: Dra. Betniar Purba, M.Si

This study aims to determine the influence of trust, facilities and comfort on patient satisfaction at Namutrasi Community Health Center. Data collection was conducted using questionnaires, interviews, and documentation studies. The research method used was quantitative, with 98 respondents. Data analysis in this study used SPSS version 27.

The F-test revealed that trust, facilities and comfort significantly influence patient satisfaction. This is evident from the calculated F value of (76.199) > Ftable of 2.70, or a significance value of $0.000 < 0.05$. The t-test revealed that trust, facilities and comfort partially had a positive and significant effect on patient satisfaction. This is evident from the t-count (3.386) > t-table (1.661), or a significance value of $0.001 < 0.05$ for the trust variable. For the facilities variable, the t-count (5.688) > t-table (1.661), or a significance value of $0.000 < 0.05$. For the comfort variable, the t-count (7.107) > t-table (1.661), or a significance value of $0.000 < 0.05$. This means that trust, facilities and comfort have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Namutrasi Community Health Center.

The multiple linear regression equation is as follows: $KP = 0.436 + 0.184(K_1) + 0.316(F) + 0.451(K_2)$. It can be concluded that trust, facilities and comfort have a positive effect on patient satisfaction at the Namutrasi Community Health Center. The coefficient of determination (R square) is 0.765, meaning that 76.5% of patient satisfaction can be explained by trust, facilities, and comfort, while the remaining 23.5% can be explained by other factors such as service quality and cost, which were not examined in this study.

Keywords: Trust, Facilities and Comfort

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namutrasi”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan namun berkat dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi serta doa dari berbagai pihak maka semua hambatan dan rintangan dapat teratasi. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. **Bapak Dr. Kornel Munthe**, 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 Santo Thomas Medan.
4. **Ibu Esli Silalahi, SE, M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

5. **Ibu Dra. Betniar Purba, M.Si**, selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta waktu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. **Bapak Dr. Pandapotan Sitompul, MM**, selaku dosen penguji satu penulis sekaligus pembimbing akademik penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. **Ibu Helena Sihotang, SE, MM** selaku dosen penguji dua penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pelayanan dan kerjasama yang baik dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Pimpinan serta seluruh staf Puskesmas Namutrase yang telah banyak membantu dalam memberikan data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
10. Teristimewa kepada orang tua penulis Bapak Robinson Sembiring dan Almh. Ombar Tarina Br Tarigan serta Apulina Mayasari Br Ginting yang dengan penuh kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanan tanpa henti telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Segala jerih payah, pengorbanan, serta kasih tulus yang diberikan tidak akan pernah mampu penulis balas, namun senantiasa menjadi motivasi terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Teristimewa kepada kakak kandung penulis Emmya Br Sembiring dan adik penulis Diva Endayani Br Sembiring, Sry Nomya Br Sembiring dan

Christianta Joyada Sembiring yang dengan tulus memberikan doa, dukungan dan kasih sayang. Kehadiran kalian senantiasa menjadi penguat dan penyemangat bagi penulis dalam setiap langkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Kepada kakek dan nenek penulis, Almh. Rendah Sembiring dan Tampilen Br Ginting atas doa, nasihat, serta kasih sayang yang senantiasa diberikan, sekaligus sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, yang dengan setia memberikan dukungan, perhatian dan semangat, sehingga menjadi penguat dalam proses penyelesaian skripsi ini
14. Kepada sahabat saya Emya Pebrina Br Tarigan, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang telah kita lalui bersama dalam proses penyusunan skripsi ini. Perjalanan panjang yang penuh tantangan menjadi lebih ringan karena kita saling menguatkan satu sama lain, berbagi cerita, saling memberi motivasi ketika rasa lelah datang dan sukses buat kita berdua.
15. Kepada semua teman-teman penulis Blackpung yang selalu menemani, mengajari serta membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini dengan baik dan teman-teman seperjuangan Manajemen Grup D 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang telah diselesaikan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis

mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Agustus 2025

Penulis

Lovika Br Sembiring
210110153



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
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 Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian dan Bauran Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.2 Kepercayaan	12
2.2.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	13
2.2.3 Jenis-Jenis Kepercayaan	15
2.2.4 Indikator Kepercayaan	16
2.3 Fasilitas	18
2.3.1 Pengertian Fasilitas	18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	18
2.3.3 Indikator Fasilitas	20
2.4 Kenyamanan	22
2.4.1 Pengertian Kenyamanan	22
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan	23
2.4.3 Indikator Kenyamanan	24
2.5 Kepuasan Pasien	25

2.5.1 Pengertian Kepuasan Pasien	25
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
2.5.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	28
2.6 Kerangka Berpikir	29
2.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien	30
2.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	31
2.6.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien	32
2.7 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Operasionalisasi Variabel	36
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.1 Uji Normalitas.....	41
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	43
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.9 Uji Hipotesis.....	44
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	45
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	46
3.10 Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Namutrasi	49
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Namutrasi	49

4.1.2 Logo, Visi dan Misi Puskesmas Namutrasi	49
4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Namutrasi	51
4.3 Gambaran Umum Responden.....	61
4.4.1 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan.....	63
4.4.2 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	66
4.4.3 Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan	70
4.4.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pasien	72
4.5 Hasil Penelitian.....	75
4.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	75
4.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan	80
4.6 Uji Asumsi Klasik	81
4.6.1. Hasil Uji Normalitas	81
4.6.2. Hasil Uji Multikolinearitas	83
4.6.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
4.6.4 Hasil Uji Autokorelasi	85
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.8 Uji Hipotesis.....	87
4.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	87
4.8.2 Uji Simultan (Uji F).....	88
4.9 Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.10 Pembahasan	90
4.10.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namutrasi.....	90
4.10.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namutrasi.....	91
4.10.3 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namutrasi.....	92
4.10.4 Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Namutrasi	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
3.1	Operasionalisasi Variabel, indikator dan skala pengukuran	37
3.2	Instrument Skala Likert	38
3.3	Nilai Koefisien Determinasi	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.3	Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Kepercayaan (X_1)	61
4.4	Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Fasilitas (X_2)	64
4.5	Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Kenyamanan (X_3)	66
4.6	Jumlah dan Presentase Jawaban Responden Kepuasan Pasien (Y)	68
4.7	Case Processing Summary	70
4.8	Reliability Statistics	71
4.9	Item-Total Statistics	71
4.10	Case Processing Summary	71
4.11	Reliability Statistics	72
4.12	Item-Total Statistics	72
4.13	Case Processing Summary	72
4.14	Reliability Statistics	73
4.15	Item-Total Statistics	73
4.16	Case Processing Summary	73
4.17	Reliability Statistics	74
4.18	Item-Total Statistics	74
4.19	Case Processing Summary	75
4.20	Reliability Statistics	75
4.21	Item-Total Statistics	75
4.22	Uji Statistik	77
4.23	Uji Multikolinearitas Coefficients ^a	78
4.24	Uji Autokorelasi Model Summary ^b	80
4.25	Coefficients ^a	80
4.26	Coefficients ^a	82
4.27	ANOVA ^a	83
4.28	Model Summary	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
1.1	Tanggapan pasien terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Namutrasi	4
2.1	Kerangka Berpikir	33
4.1	Logo Puskesmas Namutrasi	48
4.2	Struktur Organisasi Puskesmas Namutrasi	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	99
2	Tabulasi Jawaban Responden	
3	Uji Validitas, Realibilitas dan Asumsi Klasik, Hasil Penelitian	



DAFTAR PUSTAKA

- Alfonsus. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran: Pengantar dan Aplikasi. Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Press.
- Astria . (2021). *Indikator Kenyamanan dalam Pelayanan dan Transaksi*. Jakarta: Universitas atau Penerbit Akademik.
- Boy. (2007). *Indikator Fasilitas Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Fanani, M.Z., & Kurniati, A. (2022). *Analisis Kenyamanan Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Surabaya: Penerbit Urban Nusantara.
- Farianita. (2016). *Manajemen Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Puskesmas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ferrinadewi. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fristiohady, A. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Prenada Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim. (2006). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan Ruang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrasari. (2019). *Indikator Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Indrayani. (2018). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto . (2019). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2020). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Armstrong, Gary. (2020). *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 16*. Diterjemahkan oleh B. Sabran, M.M. Jakarta: Erlangga.
- Maharani, T. (2010). *Kepercayaan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan: Perspektif dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Edisi pertama*. Jakarta: Kencana.
- Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* Diterjemahkan oleh Dewi Sartika. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada .
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2017). *Jenis-Jenis Kepercayaan dalam Pemasaran: Teori dan Implementasi dalam Perilaku Konsumen*. Diterjemahkan oleh Lina Salim. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Munawir, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Novitasari, D. (2016). *Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Pohan, Imbalo, S. (2007). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Putra. (2018). *Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ratnasari, S. & Aksa, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, D. L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug*. Kota Tasikmalaya: Ilmu Manajemen dan Ekonomi.
- Sabarguna, B, S. (2004). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Setiawan, A., dan Yuliawati, S. (2014). *Kepercayaan Pasien dalam Pengelolaan Informasi Medis dan Kejujuran dalam Komunikasi*. Jakarta: Budi Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumayang. (2003). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi* . Jakarta: Salemba Empat.
- Suprpto & Azizi. (2020). *Manajemen Kepercayaan dalam Hubungan Bisnis dan Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Mandiri.
- Syamsudin, M. (2020). *Manajemen Fasilitas dan Pelayanan Kesehatan Edisi pertama*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Pemasaran: Prinsip, Penerapan dan Riset Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.

Wulandari, D. (2017). *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Edisi pertama*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

Benu Ingrid Chrisdayanty dan Hany Rissa. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada UPTD Rawa Mekar Jaya Kota Tangerang Selatan* . Jurnal Akademik Ekonomi, Vol.1, No.2, 585-595.

Fadlilah Ifa Nur, Listyorini Sari dan Hadi Sudharto P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama "Al-Fatah" Kabupaten Kudus*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.11, No.1, 23-31.

Hasanah Nur, Nuringwahyu dan Zunaida Daris. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika)*. Jurnal Akademik Ekonomi, Vol.9, No.2, 585-595.

Kambodji Alphinus R dan Malang Mardika. (2022). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, Vol.3, No.2, 16-28.

Kurniawan Mateus Andhi dan Wibowo Bima Ardiyanto. (2025). *Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Mata Tritya Surabaya*. Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis, Vol.6, No.4, 1144-1157.

Salman Andi Bau, Purwanto Agus dan Rangga Air. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo*. Jurnal Ekonomi, Vol.3, No.1, 37-43.

Wulandari Sinta, Yuniarti dan Irawan Teguh. (2024). *Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan, Vol.11, No.2, 154-165.