

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hidup sehat merupakan hak setiap manusia dan dijamin oleh negara. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan Kesehatan yang memadai. Oleh karena itulah, negara wajib melaksanakan Pembangunan Kesehatan bagi warga negaranya. Pelayanan puskesmas adalah salah satu jenis layanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan. Sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya, puskesmas bertanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Untuk mencapai tujuan ini, baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama maupun upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama diperlukan manajemen puskesmas yang efektif (Vanchapo, 2022). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2019, Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat di mana pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat melakukan upaya promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan. Melaksanakan kebijakan kesehatan adalah tanggung jawab rumah sakit untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Dijelaskan dalam Tarumaselej (2020), pembangunan kesehatan merupakan salah satu unsur penting bagi pembangunan nasional. Oleh karena itu, berbagai inisiatif kesehatan yang komprehensif, bertahap dan terpadu baik oleh pemerintah maupun swasta dilaksanakan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan

nasional. Pembangunan kesehatan yang berkualitas dapat membantu seluruh masyarakat mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan meningkatkan kesadaran, motivasi dan kemampuan hidup mandiri dan sehat. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan publik yang lebih baik, ramah dan berkualitas, termasuk pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan, perlu ditingkatkan lagi fungsi pelayanan kesehatan esensial di puskesmas secara bertahap agar lebih efektif dan efisien serta dapat memuaskan pasien, keluarga dan masyarakat suatu kebutuhan.

Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara nasional berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, dengan tujuan untuk memperkuat kesadaran, kemauan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Mempertahankan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang mutlak dan tidak dapat dipisahkan dengan kesejahteraan masyarakat. Dalam semua pelayanan, negara dan lembaga-lembaganya wajib memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang tersedia setiap saat. Puskesmas merupakan wujud nyata penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Kesehatan (Nasution,et.al.,2021).

Menurut Kementrian Kesehatan (Liviah, 2019), Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu dari faskes yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat kepada masyarakat mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas wajib memberikan pelayanan dengan

mutu yang memuaskan kepada pasien 3 sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Secara umum pelayanan yang diberikan puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Kepercayaan pasien kepada Puskesmas salah satunya ditunjang dengan adanya kualitas pelayanan tenaga Kesehatan yang memadai. Kepercayaan pasien menurut Ramadhani dan Sediawan (2022) adalah keyakinan pasien terhadap penyedia layanan Kesehatan/ tenaga Kesehatan seperti dokter, perawat dan bidan. Sedangkan kualitas pelayanan Kesehatan adalah Tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Hal ini dapat diukur dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tampilan fisik.

Selain kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan, fasilitas Puskesmas juga memegang peranan penting. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah pelayanan medis, yaitu pelayanan medis yang meliputi pelayanan perawat, pelayanan dokter dan pelayanan farmasi, dan pelayanan administrasi yaitu berupa pelayanan staf administrasi puskesmas, terutama dalam hal 3S (Salam, Senyum, Sapa). Sedangkan yang dimaksud dengan fasilitas Puskesmas meliputi : ruang layanan Kesehatan, ruang farmasi, ruang istirahat petugas, kantor, dan peralatan untuk pelayanan luar Gedung. Ketiga faktor inilah yang berperan dalam kepuasan pasien puskesmas. Fasilitas Puskesmas adalah sesuatu yang disengaja disediakan oleh Puskesmas untuk digunakan dan dinikmati oleh pasien dengan tujuan

memberikan kenyamanan dan kepuasan maksimal. Fasilitas ini memiliki karakteristik yang memudahkan pasien untuk melakukan aktivitasnya. Fasilitas memiliki layanan kesehatan. Fasilitas adalah peralatan fisik yang digunakan oleh pihak penjualan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah peralatan fisik yang harus ada sebelum pelanggan dapat menerima jasa. Wujud fisik penting sebagai ukuran pelayanan karena jasa tidak dapat dilihat, dicium, atau dirasakan. Menurut definisi tersebut, fasilitas terdiri dari peralatan, perlengkapan, dan sumber daya fisik yang harus ada sebelum pelanggan dapat menerima jasa tertentu (Yesinda dan Murnisari, 2019).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu dokter gigi yaitu dokter Santika Devi Arimbi yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah pasien setiap tahun menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Namun, peningkatan ini juga menghadirkan tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan fasilitas agar tetap optimal. Beberapa aspek seperti waktu tunggu, kapasitas ruang tunggu, serta kejelasan komunikasi tenaga medis masih perlu diperbaiki karena meningkatnya jumlah pasien dapat menyebabkan keterlambatan layanan, kepadatan ruang tunggu, dan potensi miskomunikasi antara tenaga medis dan pasien. Jika aspek-aspek seperti ketepatan waktu layanan, kapasitas ruang tunggu, dan efektivitas komunikasi tidak dikelola dengan baik, maka kepuasan pasien dapat terpengaruh. Untuk memahami lebih lanjut, berikut disajikan data jumlah pasien di Puskesmas Karangdoro Semarang dari tahun 2021 hingga 2023 sebagai gambaran tren pertumbuhan pasien dan dampaknya terhadap layanan kesehatan.

Tabel 1. 1
Jumlah Pasien Puskesmas Karangdoro

Tahun	Jumlah pasien laki-laki	Jumlah Pasien perempuan	Jumlah Pasien
2021	12.999	20.112	33.111
2022	13.140	21.450	34.590
2023	16.900	28.846	45.746
2024	18.855	31.622	50.477
Jumlah	61.894	102.030	163.924

Sumber: Puskesmas Karangdoro, 2024

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Puskesmas Karangdoro memiliki jumlah pasien yang terus meningkat yang menuntut kualitas layanan dan fasilitas yang optimal demi kepuasan pasien. Berikut adalah riset gap terkait pengaruh kepercayaan pasien, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 1. 2
Research Gap

Judul	Peneliti	Hasil
Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik S, Tangerang Selatan	(Wijaya et al., 2024)	Berpengaruh Signifikan
Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan	(Rizkiana et al., 2023)	Tidak Berpengaruh
Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat	(Pratama Saanin et al., 2022)	Berhubungan Signifikan
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang	(Ratnasari & Damayanti, 2020)	Berpengaruh Signifikan
Pengaruh Lokasi, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	(Niazi et al., 2023)	Tidak Berpengaruh
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo	(Rusmiati et al., 2019)	Berpengaruh Signifikan
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Margomulyo Balikpapan	(Subroto Sinaga & Safitri, 2024)	Berpengaruh Signifikan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika Rspad Jakarta	(Novitasari & Suhardi, 2020)	Tidak Berpengaruh
Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan)	(Wadhwa & Jaya, 2022)	Tidak Berpengaruh
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap	(Rusandy, 2022)	Berpengaruh Signifikan
Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	(Alvino, 2020)	Tidak Berpengaruh
Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Sereho Lahat	(Kasinem, 2020)	Berpengaruh Signifikan
Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi	(Hasrianty et al., 2020)	Tidak Berpengaruh
Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	(Maryana & Christiany, 2022)	Berpengaruh Signifikan
Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan	(Budiarno et al., 2022)	Tidak Berpengaruh

Sumber: Disarikan dari berbagai jurnal, 2025

Tabel 1.2 menunjukkan hasil yang beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Kepercayaan pasien umumnya berpengaruh signifikan, tetapi ada penelitian yang menyatakan sebaliknya. Fasilitas dan kualitas pelayanan juga menunjukkan hasil yang tidak konsisten, dengan beberapa studi menemukan pengaruh signifikan, sementara yang lain tidak. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya research gap yang perlu diteliti lebih lanjut.

Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan pengaruh kepercayaan pasien, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan fenomena dan research gap yang telah dijelaskan, peneliti memberi judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN PASIEN, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KARANGDORO SEMARANG”**.

1.2 Identifikasi, Perumusan Dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pada penelitian ini diidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Kepercayaan pasien yang perlu ditingkatkan hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah pasien yang ditangani oleh Puskesmas Karangdoro yang cenderung bertambah.
2. Banyaknya pasien membuat fasilitas puskesmas karangdoro perlu ditingkatkan untuk kenyamanan bersama.
3. Kualitas pelayanan di puskesmas karangdoro perlu ditingkatkan karena pasien yang cukup banyak di ruang tunggu puskesmas.
4. Kepuasan pasien di Puskesmas Karangdoro dapat ditingkatkan melalui kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan yang dilihat dari antrian di ruang tunggu pasien.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat diirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien terhadap Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Karangdoro Semarang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Karangdoro Semarang?
3. Bagaimana pengaruh keadaan fasilitas terhadap Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangdoro Semarang?

4. Bagaimana pengaruh kepercayaan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangdoro Semarang?

1.2.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dihadapi oleh objek penelitian, penulis menetapkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Puskesmas Karangdoro, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang, sehingga hasil hanya berlaku untuk puskesmas tersebut.
2. Pengumpulan data dari pasien Puskesmas Karangdoro menjadi tantangan karena mereka datang dalam kondisi kurang sehat, memiliki keterbatasan waktu, dan cenderung enggan memberikan penilaian.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada kepercayaan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien tanpa mempertimbangkan faktor lain yang dapat mempengaruhinya.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangdoro berdasarkan kepercayaan pasien, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang tersedia. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi pengalaman pasien saat menerima layanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas

Karangdoro dalam meningkatkan mutu pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan maksud dari penelitian ini, penulis menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pasien di puskesmas Karangdoro Semarang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di puskesmas Karangdoro Semarang dan
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas di puskesmas Karangdoro Semarang
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangdoro Semarang.

1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya dunia penelitian dan menambah pengetahuan bagi pembacanya terutama dalam bidang manajemen.

1.4.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Untuk mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan terutama ilmu manajemen, sehingga menambah referensi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dalam mengimplementasikan analisis, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kekayaan intelektual serta memperkaya bidang karya tulis di lingkungan universitas.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa serta memberikan wawasan tambahan dalam memahami permasalahan yang relevan.

d. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam hal kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

e. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan yang lebih baik serta mendorong peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diterima.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami laporan ini, teks penelitian ini disusun secara sistematis sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan topik-topik yang berkaitan dengan peneliti. Memiliki penyusunan yang sistematis terkait dengan latar belakang permasalahan yang akan diteliti, inti permasalahan, tujuan penelitian, prosedur penelitian, judul dan permasalahan yang ada.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memaparkan teori pemikiran, konsep, kerangka kerja, beberapa indikator dari berbagai ahli, dan penelitian yang diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan jenis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN,

Pada bab ini penulis memperkenalkan prosedur penelitian, metode, jenis penelitian yang digunakan, dan metode pengumpulan informan.

BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis memperkenalkan gambaran objek penelitian yaitu puskesmas karangdoro semarang.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Pada bab ini peneliti memaparkan analisis secara rinci mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan hasil yang menjadi hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN.

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulannya mencakup ringkasan dari bab karya tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvino, G. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Karoeseri Kandang Elf). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 297–307.
- Azurah, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspekdisi Titipan Kilat (Studi Kasus Pada Cabang PT. Tiki Kec. Medan Kota)*. 103.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kalaboratif Sains*, 3(1), 1–10.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Manalu, S. R. (2023). *Pengaruh Fasilitas Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kelas 3 Pada Klinik Hanum Pratama (Pulo Brayon Medan)*. UNIVERSITAS MEDAN AREA.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Natalia, T. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Mediplus Batam. *Seroja Husada : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1, 3–7.
- Niazi, H. A., Sriyanti, A., & Chasan, D. (2023). Pengaruh Lokasi, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3).
- Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika Rspad Jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 3–12.

- Nugraha, T. A. (2023a). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1, 472–480.
- Nugraha, T. A. (2023b). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Mandiri Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang* (Vol. 1) [Universitas Semarang]. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Oktaviana, E. (2023). *Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya*.
- Pratama Saanin, A., Rumengan, G., Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(2), 182–186. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582>
- Ramadhani, R., & Sediawan, M. N. L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71–83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v7i2.21>
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang. *Cakrawala Management Business Journal*, 3(2), 685–698.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 229–247.
- Rusandy, D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Forum Ekonomi*, 24(2), 414–421. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Rusmiati, Abdullah, R., & Tamsah, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo*. 1(4), 322–333. <https://doi.org/10.572349/husada.v>
- Santa, I., & Murnisari, R. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 206–214.

- Subroto Sinaga, O., & Safitri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1), 148–158. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.342>
- Wadhwa, S., & Jaya, I. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 8(2), 91–104. <https://doi.org/10.30873/jbd.v8i2.3206>
- Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik S, Tangerang Selatan. *Journal Of Social Science Research*, 4, 2446–2457. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 96–108. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v20i2.394>