

Pengaruh *Short Waiting Time, Interpersonal Communication, Environment, dan Service Quality* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, Kabupaten Malang, Jawa Timur

Dellaura Mercia Victreza ¹, Innocentius Bernarto ²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan, Jakarta

dellauramerciavictreza@gmail.com

ABSTRACT.

This study aims to determine the effect of the variable short waiting time, interpersonal communication, environment, service quality on patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic. The model of this research was tested on a population of outpatients who had received treatment using a purposive sampling technique and obtained a sample size of 389 people in the period 15 November 2023 – 15 February 2024. Data collection was carried out online via a Google Form questionnaire using a Likert scale of 1 -5. The analysis method uses the SEM-PLS (Structural Equation Modelling based on Partial Least Square) technique using the SmartPLS 4.0 application. The results of this study show that: (1) there is a positive and significant effect between short waiting times and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (2) there is a positive and significant effect between interpersonal communication and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (3) there isn't positive and not significant effect between environment and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic, (4) there is a positive and significant effect between service quality and patient satisfaction at RSUD Kanjuruhan's Dental Clinic.

Keywords: *Short Waiting Time, Interpersonal Communication, Service Quality, Patient Satisfaction*

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan dari variabel waktu tunggu yang singkat, komunikasi interpersonal, lingkungan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Model penelitian ini diuji pada populasi pasien rawat jalan yang telah mendapatkan perawatan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 389 orang dalam rentang waktu 15 November 2023 – 15 Februari 2024. Pengumpulan data dilaksanakan secara *online* melalui kuesioner *Google Form* yang menggunakan skala Likert 1-5. Metode analisis menggunakan teknik SEM-PLS (*Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square*) menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif signifikan antara waktu tunggu yang singkat dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (2) terdapat pengaruh positif signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (3) terdapat pengaruh tidak positif dan tidak signifikan antara lingkungan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, (4) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan.

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 6 No 7 (2024) 5699 - 5718 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v6i7.3353

Kata kunci: Waktu tunggu yang singkat, Komunikasi interpersonal, Lingkungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan komponen komprehensif dari sistem sosial dan medis dengan tanggung jawab dalam menawarkan layanan kesehatan menyeluruh kepada masyarakat, termasuk layanan preventif, kuratif dan rehabilitatif. Selain melakukan penelitian biososial, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pelatihan bagi para profesional medis. Penciptaan informasi kesehatan merupakan salah satu layanan yang wajib dipertanggungjawabkan oleh setiap penyedia layanan kesehatan. Dalam dunia layanan kesehatan saat ini, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan pemerintah maupun swasta merupakan hal yang paling penting dan menjadi perhatian di perhatian secara global. Kualitas layanan yang diberikan akan menentukan daya saing dan integritas suatu struktur sistem layanan kesehatan suatu negara (Senic dan Marinkovic, 2013). Pasien akan mencari profesional kesehatan yang kompeten yang dapat memberikan layanan medis berkualitas tinggi.

Selain itu, dalam meningkatkan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan, terdapat peningkatan fokus pada pelaporan dan perbandingan kualitas tenaga kesehatan profesional. Dalam upaya meningkatkan standar layanan kesehatan yang diberikan secara nasional, pelaporan data mengenai kualitas penyedia layanan kesehatan telah menjadi taktik yang umum. Strategi ini mencoba mendorong penyedia layanan yang berkinerja buruk untuk meningkatkan standar kualitas mereka dengan membuat mereka membandingkan diri mereka satu sama lain. Hal ini tidak hanya menguntungkan penyedia layanan itu sendiri tetapi juga memberdayakan pasien untuk memilih penyedia layanan yang berkinerja baik ketika mencari suatu perawatan tertentu (Bartha, et al., 2022). Dengan mengungkapkan data tentang kualitas tenaga kesehatan profesional, hal ini tidak hanya mendorong transparansi namun juga memberikan pasien kemampuan untuk memutuskan layanan kesehatan mereka sendiri berdasarkan pengetahuan mereka. Oleh karena itu, harus ditekankan bahwa penyedia layanan kesehatan tidak hanya harus berkonsentrasi pada penerapan teknis metode mereka tetapi juga menawarkan layanan pelanggan terbaik. Layanan pelanggan penting bagi pasien, oleh karena itu profesional kesehatan perlu menyadari hal ini dan memenuhi kebutuhan mereka.

Penyedia layanan kesehatan harus menjadikan layanan pelanggan sebagai prioritas dalam praktik layanan kesehatan berarti mengukurnya secara efektif dan tepat serta mendeskripsikannya dalam istilah yang bermakna. Konsumen dapat memperoleh kesadaran

komprehensif tentang berbagai elemen yang membentuk pengalaman pasien dengan diberikan metrik kualitas layanan dan penilaian konsumen. Dengan melakukan hal ini, masyarakat dapat memutuskan layanan kesehatannya dengan yakin akan kualitas layanan yang akan mereka terima. Pada akhirnya, penilaian konsumen dan pengukuran kualitas layanan harus dilakukan secara bersamaan untuk memahami pengalaman yang dirasakan oleh pasien sepenuhnya (Daskivich et al., 2018).

Kemampuan untuk memuaskan pasien sangat penting untuk memberikan perawatan medis berkualitas tinggi. Untuk menjamin pasien menerima layanan terbaik dan mendapatkan pengalaman positif, institusi layanan kesehatan harus mengutamakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi semakin penting dalam menentukan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan. Organisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan serta loyalitas dan kepercayaan pasien dengan secara rutin melacak dan meningkatkan peringkat kepuasan pasien. Hal ini dapat menghasilkan hasil yang lebih baik bagi pasien, peningkatan rujukan, dan reputasi positif bagi rumah sakit itu sendiri. Selain itu, kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator seberapa baik penyedia layanan kesehatan memenuhi aspek kualitatif layanan.

Kepuasan pasien bukan hanya ukuran seberapa puas pasien dengan pengalamannya secara keseluruhan, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan yang diberikan (Mohan et al., 2021). Karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, keterampilan komunikasi dan interpersonal penyedia layanan kesehatan, aksesibilitas dan kenyamanan layanan, dan keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan, penyedia layanan kesehatan harus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya. Kepuasan pasien adalah prioritas utama bagi penyedia layanan kesehatan karena hal ini tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan namun juga berdampak besar terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mencapai manajemen kualitas total di organisasi layanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka terhadap pengalaman layanan kesehatan sangat penting dalam menentukan keberhasilan program manajemen kualitas secara menyeluruh (Figueroa, et al., 2014).

Sebagian besar pasien pada poli gigi di RSUD Kanjuruhan merupakan peserta BPJS, yang proses pendaftaran pasien BPJS membutuhkan waktu tunggu yang relatif lebih lama daripada pasien umum dikarenakan harus menyiapkan berkas-berkas yang lengkap sebagai persyaratan pendaftaran dan sangat bergantung pada sistem jaringan internet secara online dan server BPJS itu sendiri. Secara tidak langsung kepuasan pasien terhadap pelayanan akan

berdampak karena banyak sekali dijumpai keluhan-keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang seharusnya pasien mendapat pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat.

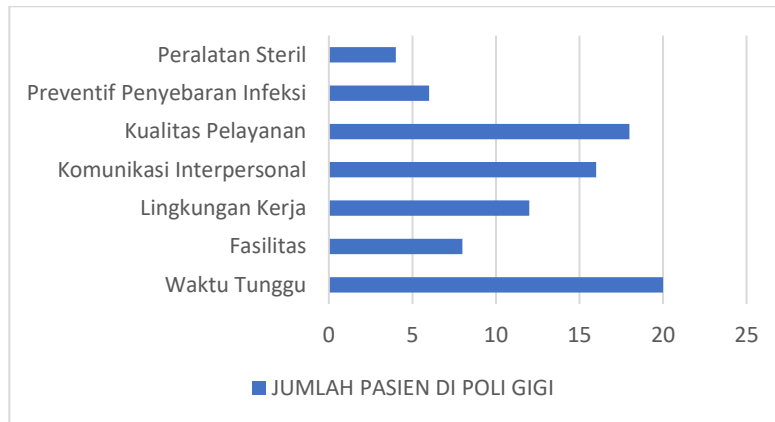
Penulis melakukan survei awal dengan mewawancarai 8 staf dan tenaga kesehatan RSUD Kanjuruhan yang menjadi responden untuk mengetahui angka kepuasan secara keseluruhan yang diharapkan untuk menunjang mutu pelayanan rumah sakit terhadap pasien, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Harapan Staf dan Tenaga Kesehatan Mengenai Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan RSUD Kanjuruhan secara Keseluruhan)

No.	Responden	Rate (%)
1.	Responden 1	85%
2.	Responden 2	100%
3.	Responden 3	95%
4.	Responden 4	70%
5.	Responden 5	90%
6.	Responden 6	100%
7.	Responden 7	100%
8.	Responden 8	80%
Rata-rata		90%

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil 90% yang di mana angka ini hampir sempurna, menunjukkan harapan para staf dan tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan rumah sakit kepada pasien dapat dilakukan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil yang paripurna. Setelah itu penulis juga melanjutkan survei kepada 24 responden yang merupakan pasien poli gigi RSUD Kanjuruhan untuk mendapatkan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Grafik 1. Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan)



Berdasarkan grafik di atas, didapatkan empat faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien, di antaranya waktu tunggu, komunikasi interpersonal, lingkungan kerja, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Setelah didapatkan keempat faktor tersebut, penulis melanjutkan untuk menanyakan kepada 20 responden lain untuk meninjau lebih lanjut dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Kepuasan Pasien terhadap Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien)

No	Pertanyaan	Hasil (%)	
		Yes	No
1.	Apakah anda puas dengan waktu tunggu dari proses pendaftaran hingga tindakan selesai dilakukan?	10%	90%
2.	Apakah anda puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh dokter?	60%	40%
3.	Apakah anda puas dengan lingkungan kerja (ruangan praktek) di Poli Gigi?	75%	25%
4.	Apakah anda puas dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan?	55%	45%
Rata-rata		50%	50%

Berdasarkan hasil survei awal yang telah tercantum pada tabel-tabel di atas dapat membuktikan jika terdapat kesenjangan antara harapan pihak rumah sakit terhadap angka kepuasan pasien dengan fakta yang terjadi. Di mana persentase responden rata-rata terhadap keempat faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 50%, angka tersebut jauh dari angka 90%. Data menunjukkan sebanyak 90% pasien merasa belum puas

dengan waktu tunggu, 40% belum puas dengan komunikasi interpersonal dokter kepada pasien, 25% belum puas dengan lingkungan kerja di poli gigi, dan 45% belum puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Waktu tunggu dan kepuasan pasien adalah dua elemen penting dalam industri layanan kesehatan. Fasilitas medis menyadari dampak waktu tunggu terhadap kepuasan pasien (Li, et al., 2021). Untuk mempertahankan pengalaman pasien sebaik mungkin dan kepuasan umum, praktisi layanan kesehatan bekerja keras untuk mengatur waktu tunggu di klinik mereka secara efisien. Rumah sakit dan kantor medis dapat meningkatkan kebahagiaan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan dengan menurunkan waktu tunggu. Penelitian menunjukkan bahwa ketika pasien mengalami waktu tunggu yang lebih singkat untuk mendapatkan layanan kesehatan, tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Hal ini dapat menghasilkan umpan balik positif dari pasien, kunjungan berulang, dan rekomendasi kepada orang lain.

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan hasil dan pengalaman menerima perawatan gigi secara umum. Tercapainya kepuasan pasien memerlukan **komunikasi yang baik** antara dokter gigi dan pasien. Hal ini memungkinkan dokter gigi untuk memahami tuntutan, harapan, dan kekhawatiran pasiennya serta mendorong pengembangan hubungan yang kuat dan dapat dipercaya. Selain itu, kepercayaan pasien terhadap dokter giginya meningkat melalui komunikasi yang baik antara kedua pihak. Hasilnya, pasien akan lebih puas dan mendapatkan pengalaman perawatan gigi yang lebih baik. Komunikasi pasien gigi yang efektif juga memiliki sejumlah keuntungan lainnya. Hal ini menumbuhkan interaksi yang baik dengan pasien dan rasa puas dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi sehingga meningkatkan kepuasan kerja dokter gigi (Kotzer et al., 2012).

Lingkungan praktik dokter gigi memainkan peran penting dalam memicu kecemasan dan ketakutan terhadap dokter gigi sehingga personel di dalam lingkungan tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan suasana yang tepat di klinik gigi, yaitu dengan bersikap positif, penuh perhatian, dan tidak tampak tergesa-gesa (Bare dan Dundes, 2004). Mengenalkan aroma lingkungan yang menyenangkan ke di klinik gigi dengan menutupi bau eugenol dan potensi efek ansiolitik dari bau itu sendiri juga dapat membantu mengurangi rasa cemas dan takut. Aroma dapat memicu berbagai emosi dan dapat mengkondisikan pasien secara negatif terhadap perawatan gigi. Aroma terapi merupakan pendekatan pengobatan alternatif, dengan menggunakan minyak esensial tanaman aromatik dapat menghasilkan efek fisiologis atau farmakologis yang positif melalui indra penciuman (Muzzarelli, 2006). A sensory-adapted dental *environment* (SDE) juga dapat mendorong relaksasi secara perilaku dan psikofisiologis dengan menekan rasa cemas yang timbul terutama pada anak yang memiliki gangguan perkembangan (Shapiro, et al., 2007; Shapiro, et al., 2009).

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini perlu dikaji menggunakan analisis kuantitatif berjudul Pengaruh *Waiting Time, Interpersonal Communication, Environment*, dan *Service Quality* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, Kabupaten Malang, Jawa Timur.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Waiting Time

Waktu tunggu merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Motloba et al., 2018) menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan satu-satunya kontributor terpenting terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa waktu tunggu lama kemungkinan besar tidak akan mengunjungi kembali atau merujuk keluarga atau temannya ke fasilitas kesehatan tersebut di masa mendatang.

Tingkat kepuasan pasien terhadap waktu tunggu sebagian besar pasien juga merasa puas terhadap pelayanan keseluruhan. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta menurunkan persepsi pasien terhadap kemampuan dokter. Pasien yang baru pertama akan lebih sensitif terhadap waktu tunggu (Akbar et al. 2020).

H1: Short waiting time yang singkat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Interpersonal Communication

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai proses pertukaran dan penyampaian pesan antara dua orang atau kelompok kecil dengan efek dan umpan balik secara langsung dari komunikator kepada komunikan. Komunikasi interpersonal memiliki ciri dan karakteristik khusus, diantaranya yakni arus pesan dua arah, komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif yang didalamnya bukan hanya terdiri dari komunikator dan komunikan namun juga terdapat efek atau umpan balik dari kedua belah pihak atau timbal balik yang dihasilkan dari rangsangan-tanggapan, proses saling menerima, penyerapan dan penyampaian tanggapan yang diolah secara pribadi oleh masing-masing pihak (Ngalimun, 2020).

Penelitian sebelumnya oleh (Caresya et al., 2015) menunjukkan apabila dokter menunjukkan sikap baik pasien juga akan menunjukkan rasa puas dan ini nantinya akan memengaruhi pasien, hal ini dapat ditinjau dari sikap dokter gigi yang harus menunjukkan rasa simpati dan empati, ramah, sabar, dan menjadi pendengar yang baik. Selain itu kerja sama yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap dokter gigi sehingga perawatan

yang diberikan akan lebih maksimal, maka seorang dokter gigi yang harus mampu dalam menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien, tanggap terhadap keluhan pasien, menjelaskan secara jujur penyakit dan setiap tindakan yang akan dilakukan pasien, dan sebagainya.

H2: *Interpersonal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Environment

Lingkungan berasal dari kata Perancis 'Environ' yang secara harfiah berarti 'sekitar'. Segala sesuatu yang berada disekitar kita mulai dari makhluk hidup maupun benda tak hidup yang tersusun dalam komponen biotik dan komponen abiotik (Mayank, 2021). Suasana praktik dokter gigi juga dapat memainkan peran penting dalam memicu ketakutan dan kecemasan terhadap perawatan gigi (Appukuttan, 2016). Dengan demikian lingkungan praktik dapat mempengaruhi penilaian awal pasien terhadap perawatan gigi yang akan dilakukan. Bila ruangan dirasa menyeramkan pasien akan merasakan kegelisahan dan tampak lebih tegang dibandingkan ruangan yang memiliki nuansa yang tenang.

H3: *Environment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Service Quality

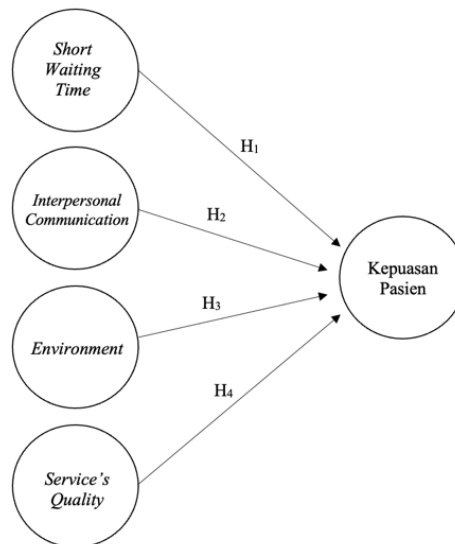
Service quality atau kualitas pelayanan dapat dimanifestasikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi ekspektasi konsumen. (Lovelock dan Wirtz, 2021) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan suatu evaluasi kognitif jangka panjang dari konsumen terhadap pemberian layanan oleh perusahaan. (Akbar et al., 2020) menunjukkan jika kualitas pelayanan pada dimensi registrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan pada dimensi pelayanan dokter berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian oleh (Hastono et al., 2021) yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di RSUD Kota Tangerang Selatan, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Gigi di RSUD Kota Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan sampel sebanyak 88 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Didapatkan hasil penelitian variabel pelayanan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,413 dengan kriteria baik. Variabel kepuasan pasien diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,802 dengan kriteria baik. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai persamaan regresi $Y = 10,484 + 0,807X$, dan nilai koefisien korelasi 0,750 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi

56,2%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, Dewi (2011) menyebutkan dari *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa prioritas harus diberikan pada komunikasi dokter gigi dan pengetahuan asisten gigi terhadap kebutuhan pasien untuk meningkatkan kualitas layanan.

H4: *Service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Gambar 1. Kerangka Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Variabel dependen pada penelitian ini di antaranya tingkat kepuasan pasien, sedangkan variabel independennya adalah *short waiting time*, *interpersonal communication*, *environment* dan *service quality*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Unit analisis yang menjadi sasaran dalam studi ini adalah individu, yaitu pasien Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, Jawa Timur. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* terhadap pasien yang datang pada tanggal 15 November 2023 – 15 Januari 2024. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 389. Dalam studi ini, pengumpulan data dilaksanakan secara online melalui kuesioner Google Form yang menggunakan 5 poin skala Likert, yaitu 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, dan 5= Sangat Setuju. Data dianalisis dengan

pendekatan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS - SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian diperoleh sebanyak 389 responden yang telah mengisi kuesioner pada *Google Form* dan merupakan pasien yang telah memperoleh perawatan di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan data yang diperoleh profil responden menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Kelompok usia responden tertinggi pada kelompok usia 34-50 tahun. Mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden adalah SMA/SMK dan mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga. Sebagian besar responden datang ke poli gigi karena rujukan dengan biaya pengobatan BPJS Kesehatan. Informasi lebih detail mengenai responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Profil Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	182	46,8%
- Perempuan	207	53,2%
Usia		
- 17-33	111	28,53%
- 34-50	157	40,36%
- 51-67	121	31,11%
Tingkat Pendidikan Terakhir		
- SD	47	12,08%
- SMP	89	22,88%
- SMA/ SMK	126	32,39%
- S1	78	20,05%
- Lainnya	49	12,60%
Pekerjaan		
- PNS	59	15,17%
- Wiraswasta	21	5,40%
- Pegawai swasta	47	12,08%
- Petani/ peternak/ nelayan	83	21,34%
- Pedagang	33	8,48%
- Ibu rumah tangga	92	23,65%

- Pelajar/ mahasiswa	54	13,88%
Alasan Pengobatan		
- Keinginan sendiri	97	24,94%
- Anjuran teman/ kerabat	79	20,31%
- Rujukan	213	54,75%
Biaya Pengobatan		
- BPJS/ JKN/ KIS	277	71,21%
- IKS/ Jaminan perusahaan	14	3,60%
- Umum/ Biaya sendiri	98	25,19%

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Suatu indikator dinyatakan valid jika pengukuran *loading factor* di atas 0,50 sehingga bila ada *loading factor* dibawah 0,50 maka akan didrop dari model (Ghozali, 2016). Pada tabel 5 diketahui seluruh item variabel telah valid. Hal tersebut dikarenakan nilai *loading factor* di atas 0,50 (Ghozali, 2016). Selain nilai *loading factor*, untuk menganalisis validitas data penelitian dapat menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian valid. Hal tersebut dikarenakan nilai AVE berada di atas ketentuan sebesar 0,50 (Ghozali, 2016). Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Ghozali, 2016). Apabila suatu penelitian telah reliabel, maka data penelitian telah teruji kehandalan dan konsistensi hasil penelitiannya. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan 2 metode, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Berdasarkan tabel 5, terlihat bahwa semua konstruk dalam penelitian dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk adalah di atas 0,60 dan nilai *Composite Reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,70 (Ghozali, 2016).

Tabel 4. Validitas Konvergen dan Reabilitas

Kontruk dan Item		<i>Outer Loading</i>
Short Waiting Time (AVE= 0,736; CA=0,879; CR= 0,917)		
WT 1	Waktu tunggu saat datang hingga pendaftaran kurang dari 1 jam	0,870
WT 2	Waktu tunggu mendapatkan pelayanan kurang dari 1 jam	0,871
WT 3	Waktu tunggu di saat memproses pembayaran kurang dari 30 menit	0,790

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 6 No 7 (2024) 5699 - 5718 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v6i7.3353

WT 4	Total waktu tunggu yang kurang lebih sama dengan 1 jam	0,896
Interpersonal Communication (AVE= 0,660; CA=0,897; CR= 0,921)		
IC 1	Dokter gigi saya, bersikap ramah	0,786
IC 2	Dokter gigi saya, menjawab pertanyaan dengan baik	0,820
IC 3	Dokter gigi saya, turut merasakan keluhan yang saya rasakan	0,819
IC 4	Dokter gigi saya, memberi penjelasan lengkap mengenai kondisi gigi saya	0,802
IC 5	Dokter gigi saya, memberi penjelasan lengkap mengenai prosedur perawatan yang saya pilih	0,848
IC 6	Dokter gigi saya, memberi penjelasan lengkap mengenai hal yang perlu saya lakukan setelah perawatan	0,797
Environmemt (AVE= 0,655; CA=0,868; CR= 0,905)		
E 1	Mudah menemukan poli gigi	0,857
E 2	Suasana poli gigi nyaman	0,774
E 3	Kondisi poli gigi bersih	0,796
E 4	Pekerjaan di poli gigi terorganisasi dengan baik	0,819
E 5	Ada kerja sama yang baik di antara sesama tenaga medis	0,799
Service quality (AVE= 0,655; CA=0,868; CR= 0,905)		
SQ 1	Dokter gigi bertindak tepat dalam memberikan perawatan	0,756
SQ 2	Dokter gigi memiliki pengetahuan yang baik	0,821
SQ 3	Dokter gigi bersikap profesional dalam memberikan perawatan	0,804
SQ 4	Dokter gigi mendahulukan kepentingan pasien	0,856
SQ 5	Dokter gigi bertindak cepat memberikan perawatan	0,807
Kepuasan Pasien (AVE= 0,694; CA=0,853; CR= 0,901)		
KP 1	Hasil perawatan yang diberikan sangat baik	0,843
KP 2	Menurut saya perawatan yang diberikan telah memenuhi harapan saya	0,819
KP 3	Secara keseluruhan saya puas dengan perawatan yang diberikan	0,864
KP 4	Saya akan merekomendasikan klinik ini ke teman/kerabat saya	0,805

Keterangan:

AVE= average variance of extracted >0,5; CA= Cronbach's Alpha= 0,6; CR= composite reliability >0,7 (Hair et al, 2014).

Discriminant validity merupakan tingkatan perbedaan suatu indikator dalam mengukur konstruk-constuk indikator. Model pengukuran *discriminant validity* yang baik jika AVE pada

variabel itu sendiri lebih besar daripada korelasi antar variabel lainnya (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini uji *discriminant validity* yang digunakan Fornell-Lacker. Pada Tabel 5 dapat dilihat nilai korelasi variabel tersebut lebih besar dibandingkan korelasi variabel lainnya, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel telah valid untuk digunakan.

Tabel 5. Validitas Diskriminan (Fornell Lacker)

	X1 (<i>Short Waiting Time</i>)	X2 (<i>Interpersonal Communication</i>)	X3 (<i>Environment</i>)	X4 (<i>Service Quality</i>)	Y (<i>Kepuasan Pasien</i>)
X1 (<i>Short Waiting Time</i>)	0,858				
X2 (<i>Interpersonal Communication</i>)	0,703	0,887			
X3 (<i>Environment</i>)	0,683	0,791	0,881		
X4 (<i>Service Quality</i>)	0,723	0,873	0,804	0,881	
Y (<i>Kepuasan Pasien</i>)	0,715	0,851	0,826	0,856	0,883

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktur dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk dengan konstruk lainnya. Dalam penelitian ini hubungan tersebut dilihat dari *R-Square* (R^2) yang digunakan untuk mengetahui kemampuan konstruk independen menjelaskan konstruk dependen. Nilai R^2 yang didapatkan pada penelitian ini untuk konstruk kepuasan pasien sebesar 0,787. Berarti model tersebut memiliki tingkat *goodness-fit* model yang baik. Hal ini juga berarti variabilitas kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel dalam model sebesar 78,7%.

Untuk melihat hasil signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dari dimensi variabel yang telah valid. Peneliti ingin mengetahui terdapat pengaruh positif atau negatif dan signifikan atau tidak signifikan. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah hipotesis terarah (*one-tailed test*). Apabila $T_{statistik} > T_{tabel}$ dan nilai *p-value* $< 0,05$, maka hipotesis dikatakan diterima. Uji dalam hipotesis ini dilakukan dengan memperhatikan batas T_{tabel} yaitu sebesar 1.645 dengan *level of significance*= 5% (Chin, 1998).

Pada tabel 6 menunjukkan bila dimensi *Short Waiting Time*, *Interpersonal Communication*, *Service Quality* terhadap kepuasan pasien adalah positif sesuai dengan hipotesis dengan dengan $p\text{-value} < 0,05$. Selain itu dijelaskan ketiga kosntruk tersebut dikatakan signifikan dengan nilai $T_{\text{statistik}} > 1,645$. Konstruk yang paling dominan dalam memengaruhi konstruk kepuasan pasien adalah konstruk *interpersonal communication* dengan nilai $T_{\text{statistik}}$ 5,259, dilanjutkan dengan konstruk *service quality* dengan nilai $T_{\text{statistik}}$ 5,230, dan konstruk *short waiting time* dengan nilai $T_{\text{statistik}}$ 3,619. Berbeda dengan konstruk *enviromtent* tidak memengaruhi konstruk kepuasan pasien dengan nilai $T_{\text{statistik}}$ 0,101 di mana $T_{\text{statistik}} < T_{\text{tabel}}$ ($=1,645$) dan nilai $p\text{-value}$ $0,919 > 0,05$.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	$T_{\text{statistik}}$	P-value	Keputusan
H1 <i>Short Waiting Time</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,143	3,619	0,000	Diterima
H2 <i>Interpersonal Communication</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,398	5,259	0,000	Diterima
H3 <i>Environment</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	-0,009	0,101	0,919	Ditolak
H4 <i>Service quality</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	0,414	5,230	0,000	Diterima

Hipotesis 1 dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh positif *Short Waiting Time* terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan hasil analisis diperoleh menunjukkan bahwa variabel *short waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan bila waktu tunggu yang singkat maka Kepuasan Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan

oleh (Al-Harajin et al., 2019) bahwa pasien menunjukkan rasa puas bila mendapatkan pelayanan dalam kurun waktu kurang dari 30 menit. Penelitian oleh (Motloba et al., 2018) menjelaskan bahwa waktu tunggu merupakan satu-satunya kontributor terpenting terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa waktu tunggu lama kemungkinan besar tidak akan mengunjungi kembali atau merujuk keluarga atau temannya ke fasilitas kesehatan tersebut di masa mendatang. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta menurunkan persepsi pasien terhadap kemampuan dokter. Pasien yang baru pertama akan lebih sensitif terhadap waktu tunggu (Akbar et al., 2020).

Hipotesis 2 dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh positif *Interpersonal Communication* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *interpersonal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika *interpersonal communication* meningkat, maka Kepuasan Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mazzei et al., 2009) yang menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan antara dokter gigi dengan pasien sangat penting tidak hanya untuk persepsi kualitas layanan tetapi juga untuk pemilihan dokter gigi. Karakteristik kepribadian dokter gigi juga dianggap mendasar bagi kepuasan pasien dan pilihan pertama dokter gigi baru. Kebanyakan pasien merasa tenang menerima informasi yang transparan seperti pasien ingin mengetahui apa yang akan dilakukan oleh dokter gigi, jenis alat gigi apa yang akan digunakan, seberapa besar rasa sakit yang mungkin timbul, apa efek dan akibat setelah perawatan, berapa biayanya, berapa banyak dan kapan kunjungan kembali akan dilakukan. diperlukan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Caresya et al., 2016) yang menyatakan apabila dokter menunjukkan sikap baik pasien juga akan menunjukkan rasa puas dan ini nantinya akan memengaruhi pasien, hal ini dapat ditinjau dari sikap dokter gigi yang harus menunjukkan rasa simpati dan empati, ramah, sabar, dan menjadi pendengar yang baik. Selain itu kerja sama yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap dokter gigi sehingga perawatan yang diberikan akan lebih maksimal, maka seorang dokter gigi yang harus mampu dalam menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien, tanggap terhadap keluhan pasien, menjelaskan secara jujur penyakit dan setiap tindakan yang akan dilakukan pasien, dan sebagainya.

Hipotesis 3 dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh positif *Environment* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Namun, berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *environment* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Hal ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Subekti, 2009), pada penelitian yang dilakukan mengenai persepsi mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan terhadap kepuasan dengan nilai $p \text{ value} = 0,103 > 0,01$. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Lubis, et al., 2020) yang menunjukkan bila tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan terhadap kepuasan pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Sei Mencirim Medan melalui hasil uji *Chi Square* yang menunjukkan angka $p \text{ value} = 0,206$. Namun, hasil ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Appukuttan, 2016) diketahui jika semakin baik persepsi pasien terhadap lingkungan kerja maka akan semakin baik pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Suasana praktik dokter gigi juga dapat memainkan peran penting dalam memicu ketakutan dan kecemasan terhadap perawatan gigi. Dengan demikian lingkungan praktik dapat mempengaruhi penilaian awal pasien terhadap perawatan gigi yang akan dilakukan. Bila ruangan dirasa menyeramkan pasien akan merasakan kegelisahan dan tampak lebih tegang dibandingkan ruangan yang memiliki nuansa yang tenang. Menurut penelitian ini terdapat perbedaan pengaruh yaitu pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan antara *environment* terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan dikarenakan masih ada pasien yang merasa suasana di poli kurang nyaman, karena ketika pasien mendapatkan rasa nyaman lebih akan timbul kepuasan tersendiri dalam diri mereka. Selain itu yang diinginkan pasien datang untuk mengobati serta menghilangkan keluhan tanpa melihat bagaimana sarana yang tersedia. Tetapi hal ini tidak akan menjadi alasan bagi pasien untuk tidak datang berobat di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan, hal ini disebabkan karena kurangnya sarana kesehatan tingkatan tertinggi perawatan gigi yang dapat diakses terutama bagi peserta BPJS Kesehatan.

Hipotesis 4 dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh positif *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variable *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variable *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika *service quality* meningkat, maka kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akbar et al., 2020) menunjukkan jika kualitas pelayanan pada dimensi registrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan pada dimensi pelayanan dokter berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil penelitian oleh (Hastono et al., 2021) yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di RSUD Kota Tangerang Selatan, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan

terhadap kepuasan pasien Poli Gigi di RSUD Kota Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah explanatory research dengan sampel sebanyak 88 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Didapatkan hasil penelitian variabel pelayanan diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,413 dengan kriteria baik. Variabel kepuasan pasien diperoleh nilai rata-rata skor sebesar 3,802 dengan kriteria baik. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai persamaan regresi $Y = 10,484 + 0,807X$, dan nilai koefisien korelasi 0,750 atau memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan nilai determinasi 56,2%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, Dewi (2011) menyebutkan dari *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa prioritas harus diberikan pada komunikasi dokter gigi dan pengetahuan asisten gigi terhadap kebutuhan pasien untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji serta menganalisis pengaruh dimensi-dimensi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, di antaranya *short waiting time*, *interpersonal communication*, *environment*, dan *service quality*. Model penelitian ini telah dilakukan uji secara empiris dengan menggunakan responden sebanyak 389 pasien rawat jalan Poli Gigi RSUD Kanjuruhan yang telah masuk dalam kriteria inklusi dan eksklusi. Data responden berasal dari data primer dengan melakukan pengisian kuesioner secara *online* melalui *google form* setelah dilakukan perawatan gigi. Analisis deskriptif dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bila semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah valid dan reliabel untuk mengukur konstruk masing-masing. Dilanjutkan dengan uji hipotesis. Berdasarkan metode yang dilakukan didapatkan kesimpulan untuk menjawab enam pertanyaan penelitian, sebagai berikut,

- 1) *Short waiting time* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika waktu tunggu pasien singkat, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan signifikan.
- 2) *Interpersonal communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika komunikasi interpersonal antara dokter gigi dengan pasien semakin baik, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan signifikan.
- 3) *Environment* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika lingkungan perawatan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

- 4) *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan. Hal ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan signifikan

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F. H., Pasinringi, S., & Awang, A. H. (2020). Assessment of patient satisfaction level to dental health care services in Indonesia. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 20. <https://doi.org/10.1590/pboci.2020.077>
- Akbar, F. H., Ulfah, U., & Maretta, Y. A. (2020). The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(D), 150–157. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.4290>
- Al-Harajin, R., Al-Subaie, S., & Elzubair, A. (2019). The association between waiting time and patient satisfaction in outpatient clinics: Findings from a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 26(1), 17. https://doi.org/10.4103/jfcm.jfcm_14_18
- Appukuttan, D. (2016). Strategies to manage patients with dental anxiety and dental phobia: Literature review. *Clinical, Cosmetic and Investigational Dentistry*, 35. <https://doi.org/10.2147/ccide.s63626>
- Bare, L. C., & Dundes, L. (2004). Strategies for combating dental anxiety. *Journal of Dental Education*, 68(11), 1172–1177. <https://doi.org/10.1002/j.0022-0337.2004.68.11.tb03862.x>
- Bartha, V., Exner, L., Schweikert, D., Woelber, J. P., Vach, K., Meyer, A., Basrai, M., Bischoff, S. C., Meller, C., & Wolff, D. (2021). Effect of the Mediterranean diet on Gingivitis: A randomized controlled trial. *Journal of Clinical Periodontology*, 49(2), 111–122. <https://doi.org/10.1111/jcpe.13576>
- Caresya, G., Meilawaty, Z., & Hadnyanawati, H. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi-Pasien terhadap Tingkat Kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember (The Influence of Interpersonal Communication of Dentist-Patient Satisfaction Rate in the Dental Poly of Health Center in Jember). *Pustaka Kesehatan*, 3(3), 547-554. Retrieved from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/4036>

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 6 No 7 (2024) 5699 - 5718 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v6i7.3353

- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Daskivich, T. J., Spiegel, B., & Kim, H. L. (2017). Online ratings systems for physicians and institutions: Limitations of the current state of the art. *European Urology*, 71(3), 311–312. <https://doi.org/10.1016/j.eururo.2016.08.025>
- Devito, Joseph A. (1989). *The Interpersonal Communication Book, Fifth Edition*, Harper. & Row, Publishers, New York.
- Figuroa, A., Wong, A., & Kalfon, R. (2014). Effects of watermelon supplementation on aortic hemodynamic responses to the cold pressor test in obese hypertensive adults. *American Journal of Hypertension*, 27(7), 899–906. <https://doi.org/10.1093/ajh/hpt295>
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Univ. Diponegoro Press: Semarang.
- Hastono, H., Dewi, R. R., Yulistiana, I., Nugroho, J., & Febrianti, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi Di Rsud kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(1), 110. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i1.11020>
- Kotzer, R. D., Lawrence, H. P., Clovis, J. B., & Matthews, D. C. (2012). Oral health-related quality of life in an aging Canadian population. *Health and Quality of Life Outcomes*, 10(1), 50. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-10-50>
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Dameria. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim medan tahun 2020. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Mayank, Pandey. (2021). Environmental Science University of Delhi. In *Introduction to Environmental Studies*, edited by Radhey Shya and M Sharma, Vol. 1. University of Delhi. <https://www.researchgate.net/publication/349648232>.

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 6 No 7 (2024) 5699 - 5718 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v6i7.3353

- Mazzei, A., Russo, V., & Crescentini, A. (2009). Patient satisfaction and communication as competitive levers in dentistry. *The TQM Journal*, 21(4), 365–381. <https://doi.org/10.1108/17542730910965074>
- Mohan, A., Sen, P., Shah, C., Jain, E., & Jain, S. (2021). Prevalence and risk factor assessment of Digital Eye Strain among children using online e-learning during the COVID-19 pandemic: Digital Eye Strain Among Kids (desk study-1). *Indian Journal of Ophthalmology*, 69(1), 140. https://doi.org/10.4103/ijo.ijo_2535_20
- Motloba, P. D., Ncube, O., Makwakwa, L. N., & Machete, M. L. (2018). Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School. *South African Dental Journal*, 73(6). <https://doi.org/10.17159/2519-0105/2018/v73no6a3>
- Muzzarelli, L., Force, M., & Sebold, M. (2006). Aromatherapy and reducing preprocedural anxiety. *Gastroenterology Nursing*, 29(6), 466–471. <https://doi.org/10.1097/00001610-200611000-00005>
- Ngalimun. (2020). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Parama Ilmu Yogyakarta.
- Senić, V., & Marinković, V. (2012). Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International Journal of Consumer Studies*, 37(3), 312–319. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2012.01132.x>
- Subekti, D. (2009). Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. [Tesis]. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zeithami, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.