

Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar

Yustia Wally Muna¹, Hans Lesmana^{1,2}, Nugraheni Widyastuti^{2,3}
Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
^{1,2,3}Jurusan Kesehatan Gigi
^{1,2,3}Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : yustiawally@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan praktik klinik. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa, khususnya pada pendidikan vokasi kesehatan gigi. Tujuan: Mengetahui hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar serta mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling dominan. Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional pada 107 mahasiswa D-IV Jurusan Kesehatan Gigi yang telah melakukan praktik klinik. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur. Analisis dilakukan dengan uji Chi-Square dan Risk Estimate menggunakan SPSS. Hasil: dimensi kualitas layanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan mahasiswa ($p < 0,05$). Dimensi tangible (bukti fisik) menjadi faktor paling dominan dengan nilai Pearson Chi-Square = 99,599, Pearson R = 0,965, dan Risk Estimate = 91,000. Kesimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan praktik klinik dan kepuasan mahasiswa. Dimensi tangible merupakan faktor dominan, sehingga peningkatan sarana dan prasarana klinik perlu menjadi prioritas.

Kata kunci : Kualitas layanan; praktik klinik; kepuasan mahasiswa

The Relationship Between The Quality Of Clinical Practice Services And Student Satisfaction In The Dental Health Department Of The Ministry Of Health Poltekkes Makassar

Yustia Wally Muna¹, Hans Lesmana^{1,2}, Nugraheni Widyastuti^{2,3}
Program Sarjana Terapan Terapi Gigi, Jurusan Kesehatan Gigi
^{1,2,3}Jurusan Kesehatan Gigi
^{1,2,3}Poltekkes Kemenkes Makassar
Email : yustiawally@gmail.com

ABSTRACT

Student satisfaction is an important indicator in assessing the quality of clinical practice services. Good service quality can improve the learning experience of students, especially in dental health vocational education. Objective: To determine the relationship between clinical practice service quality and student satisfaction at the Department of Dental Health, Poltekkes Kemenkes Makassar and to identify the most dominant service quality dimensions. Method: Quantitative research with a cross-sectional design on 107 D-IV students of the Department of Dental Health who have conducted clinical practice. Data were collected using a structured questionnaire. Analysis was performed using the Chi-Square and Risk Estimate tests using SPSS. Results: All service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) showed a significant relationship with student satisfaction ($p < 0.05$). The tangible dimension (physical evidence) was the most dominant factor with Pearson Chi-Square = 99.599, Pearson R = 0.965, and Risk Estimate = 91.000. Conclusion: There is a significant relationship between clinical practice service quality and student satisfaction. The tangible dimension is a dominant factor, so improving clinical facilities and infrastructure needs to be a priority.

Keywords : Service quality; clinical practice; student satisfaction

PENDAHULUAN

Mutu pendidikan vokasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kurikulum, tetapi juga oleh kualitas layanan praktik klinik yang disediakan. Klinik jurusan kesehatan gigi berfungsi sebagai sarana pembelajaran mahasiswa dalam mengaplikasikan keterampilan klinis. Menurut model SERVQUAL, terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Kepuasan mahasiswa menjadsi tolok ukur penting bagi institusi pendidikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan klinik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan mahasiswa (Kasihani et al., 2021). Namun, studi terkait di lingkungan Poltekkes Kemenkes Makassar masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa serta menentukan dimensi layanan yang paling dominan.

Klinik perawatan gigi dan mulut Departemen Keperawatan Gigi menawarkan layanan praktik berkualitas tinggi yang membantu proses pembelajaran, yang sangat penting karena merupakan kebutuhan mendasar bagi mahasiswa. Gedung, klinik, meja, kursi, serta materi dan media iklan merupakan contoh peralatan dan perlengkapan yang secara langsung digunakan dan membantu proses pendidikan, khususnya proses pembelajaran. Kursi gigi, unit gigi, alat penakar, alat penyembuh ringan, kecepatan rendah/tinggi, alat sterilisasi, sistem pembuangan limbah, perlengkapan perawatan gigi, dan perlengkapan lainnya adalah alat yang memudahkan pekerjaan di klinik. Fasilitas tambahan termasuk tempat parkir, toilet, ruang tunggu, perpustakaan, ruang loker, instalasi alat/bahan, dan banyak lagi yang secara halus membantu dalam proses pendidikan di klinik. (Yuniarly et al., 2018)

Lima dimensi indikator kualitas layanan menurut Kolter dan Keller (Khansa, 2020) . yaitu keandalan (Relability), Keandalan adalah terkait kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; ketanggapan (Responsiveness), yaitu Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan dari institusi kepada mahasiswa; Jaminan adalah profesionalisme, pengetahuan teknis, dan kompetensi instruktur, personel laboratorium, dan petugas klinik dalam memberikan arahan dan bantuan selama praktik klinik.; empati (Empathy), Empati adalah Kepuasan mahasiswa berkorelasi secara signifikan dengan rasa kepedulian, respon positif, dan hubungan positif antara supervisor dan personel klinik.; berwujud (tangibles), Bukti fisik yang dapat diamati oleh mahasiswa selama layanan praktik klinik Jurusan Keperawatan Gigi dikenal sebagai komponen layanan bukti langsung (tangibles).

Kualitas menurut Ibrahim dalam (Putri et al., 2023) Strategi bisnis yang mendasar adalah layanan, yang menciptakan produk atau jasa untuk memenuhi permintaan dan kepuasan pelanggan internal dan eksternal, baik secara terang-terangan maupun terselubung. Istilah "layanan" sering digunakan. Salah satu metrik untuk mengukur kinerja layanan adalah kualitas produk atau layanan. Vendor dapat dikatakan berhasil menarik minat dan perhatian jika pelanggan merasa senang dan puas dengan produk yang dijual.

Klinik adalah jenis fasilitas perawatan kesehatan yang mengatur penyediaan layanan medis dasar atau spesialis untuk individu. Salah satu organisasi perawatan kesehatan masyarakat adalah klinik spesialis gigi dan mulut komprehensif yang terpusat dan saling terintegrasi (mencakup delapan jenis spesialisasi gigi yang ada), meskipun tidak semuanya memiliki standar dan kualitas layanan yang sama. Dengan semakin banyaknya jumlah klinik di Indonesia dan meningkatnya permintaan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau, klinik-klinik tersebut harus berusaha keras untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Untuk melakukan hal ini, mereka harus memenuhi harapan pelanggan, standar teknis, dan layanan berkualitas..(Aprilia, 2022)

Indeks data yang mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan UIN Sunan Kalijaga menunjukkan hasil yang positif. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), kelima dimensi layanan sudah berada di antara 62,51 dan 81,25. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kualitas layanan sudah bergerak ke dalam rentang BAIK. (Husein et al., 2020)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Poltekkes Kemenkes Makassar jurusan kesehatan gigi D4 tingkat 2 berjumlah 84 dan tingkat 3 berjumlah 97. Jumlah dental unit 18, 2 sterilisasi alat dan 2 Autoclave serta 17 phantom. Dengan merujuk pada penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menjalankan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik dengan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar”

METODE

Jenis penelitian observasional dengan rancangan cross sectional study. Lokasi penelitian di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar pada Februari–April 2025. Sampel berjumlah 107 mahasiswa D-IV yang telah melaksanakan praktik klinik, diperoleh dengan teknik purposive sampling. Variabel penelitian Independen: kualitas layanan praktik klinik (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, tangible). Dependen: kepuasan mahasiswa. Instrumen kuesioner tertutup berbasis skala Likert. Analisis data: uji Chi-Square dan Risk Estimate menggunakan SPSS. Signifikansi ditentukan pada $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui Hubungan Kualitas Layanan Praktik Klinik Dengan Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar.

Tabel 1.

Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
Perempuan	98	91,6%	16	16,3%	82	83,7%
Laki-laki	9	8,4%	1	11,1%	8	88,9%
Total	107	100,0%	17	100,0%	90	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 1 menunjukkan karakteristik responden yang perempuan sebanyak 98 (91,6%) orang dan yang laki –laki sebanyak 9(8,4%) orang . Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 98 (91,6%) orang.

Tabel 2.

Distribusi Responden berdasarkan Semester

Semester	Nilai		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
Semester 3-4	25	23,4%	4	16,0%	21	84,0%
Semester 5-6	46	43,0%	4	8,7%	42	91,3%
Semester 7-8	36	33,6%	10	27,8%	26	72,2%
total	107	100,0%	18	100,0%	89	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 2 menunjukkan karakteristik responden yang semester 3-4 sebanyak 25 (23,4%) orang, yang semester 5-6 sebanyak 46 (43,0%) orang dan yang semester 7-8 sebanyak 36 (33,6%).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah yang semester 5-6 dengan jumlah 46 (43,0%) orang

Tabel 3.

Distribusi Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
<20	23	21,5%	5	27,7%	18	78,3%
>20	84	78,5%	12	14,3%	72	85,7%
Total	107	100,0	17	100,0%	88	100,0%

Berdasarkan distribusi pada tabel 3 menunjukkan karakteristik responden yang berusia <20 tahun sebanyak 23 (21,5%) orang , yang ber usia >20 sebanyak 84 (78,5%) orang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa responden paling banyak adalah yang berusia >20 tahun dengan jumlah 84 (78,5%) orang.

Tabel 4

Hasil Analisa ChiSquare Dimensi Kualitas Layanan dengan Kepuasan Mahasiswa

Dimensi kualitas layanan	Tingkat kepuasan					Total	QR 95%CI	P Value
	STP	TP	CP	P	SP			
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)			
Kehandalan	0	0	0	8 (7,5%)	99 (92,5%)	107 (100%)	11.000 (5.900-20.508)	.000
Ketanggapan	0	0	0	12 (11,2%)	95(88,8%)	107(100%)	19.000 (8.095-44.593)	.000
Jaminan	0	0	0	13 (12,1%)	94 (87,9%)	107(100%)	23.500 (9.008-61.30)	.000
Empati	0	0	0	15 (14,0%)	92 (86,0%)	107(100%)	46.000 (11.680-181.163)	.000
Tangibles	0	0	0	16 (15,0%)	91 (85,0%)	107(100%)	91.000 (12.958-639.077)	.000

hasil analisis Chi-Square pada Tabel 4 bahwa seluruh komponen dalam dimensi kualitas layanan klinik yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan tangibles memiliki hasil p value < 0,05, sehingga kelima dimensi tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa

Tabel 5

Dimensi paling dominan

Variabel	Chi-Square	Pearson R	Risk Estimate	Tingkat dominasi
Tangible	99.599	0.965	91.000	Paling dominan
Empati	92.395	0.929	46.000	Sangat tinggi
Jaminan	78.342	0.856	23.500	Tinggi
Ketanggapan	71.554	0.818	19.000	Cukup tinggi
Kehandalan	45.775	0.654	11.000	Relatif paling rendah

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi tangible (bukti fisik) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, kelengkapan alat, kebersihan, dan kenyamanan sarana praktik.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas layanan praktik klinik dengan tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar. Lima dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) berdasarkan kerangka SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Berdasarkan data, mayoritas responden adalah perempuan dan berdasarkan semester, mayoritas responden berasal dari semester 5-6. Berdasarkan usia, mayoritas berusia lebih dari 20 tahun. Karakteristik ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa tingkat menengah hingga akhir yang sudah memiliki pengalaman praktik

Kehandalan adalah kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai janji. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan memiliki p-value 0,000 yang berarti signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini didukung oleh penelitian Modifikasi SERVQUAL oleh Ibrahim (2024) di IIUM Malaysia, yang menunjukkan keandalan sebagai faktor penting dalam kepuasan layanan praktik klinik. D'Cunha dan Suresh (2015) dalam penelitiannya di India menunjukkan bahwa reliability menjadi salah satu dimensi paling krusial dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Temuan ini diperoleh melalui aplikasi SERVQUAL dan analisis kepuasan 100 pasien rumah sakit umum, yang dapat dijadikan pembandingan kuat untuk praktik klinik di lingkungan pendidikan. Selain itu, studi di Iran oleh Zarei et al. (2014) menemukan bahwa konsistensi pelayanan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Di Indonesia, Rahman & Puspitasari (2021) juga membuktikan bahwa keandalan pelayanan klinik di RSUD Dr. Soetomo berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Klinik dalam mendampingi praktik merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Ketanggapan mencakup kesiapan dan kecepatan staf dalam memberikan bantuan dan informasi. Mahasiswa merasa puas atas sikap cepat tanggap dari dosen pembimbing dan petugas klinik. Hal ini konsisten dengan temuan Hasil studi menunjukkan bahwa dimensi *ketanggapan* terkait kecepatan staf menanggapi kebutuhan pasien menjadi aspek krusial yang memengaruhi kepuasan. Walaupun konteksnya pasien, hal ini relevan dengan mahasiswa yang berpraktik klinik, karena kesiapan dosen/petugas klinik merespons kebutuhan mereka berhubungan erat dengan kepuasan proses belajar Meilizza, F., et al. (2022). Penelitian oleh Batbaatar et al. (2017) menegaskan bahwa ketanggapan juga merupakan faktor universal yang menentukan kepuasan di berbagai negara. Demikian pula, penelitian di Kenya, Tanzania, dan Malawi (Atela et al., 2022) menunjukkan bahwa waktu respons dan pelayanan cepat berhubungan erat dengan kepuasan pasien ANC

Dimensi Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf pengajar dan petugas klinik. Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin dan aman terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini diperkuat oleh hasil dari Kasihani et al. (2021), yang menyebutkan bahwa assurance adalah dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam praktik klinik. Penelitian oleh (Aljaberi et al., 2021) juga menegaskan bahwa kualitas layanan medis dengan jaminan profesional meningkatkan kepuasan dan niat kunjungan ulang. Senada dengan itu, Rahman & Puspitasari (2021) menunjukkan jaminan layanan klinik menjadi indikator penting kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo.

Dimensi empati berkaitan dengan sejauh mana petugas klinik dan dosen menunjukkan perhatian pribadi, memahami kebutuhan mahasiswa, dan menjalin hubungan baik. Penelitian oleh Alnajid, Haskas, & Fauziah (2023) juga menunjukkan pentingnya pendekatan empati dalam praktik klinik mahasiswa keperawatan, di mana hubungan interpersonal yang baik memengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Sari & Nurjannah (2020) juga menemukan adanya hubungan positif antara empati perawat dan kepuasan pasien rawat inap. Di tingkat internasional, Chang et al. (2013) menyebutkan bahwa empati dan kepercayaan dalam interaksi pelayanan medis memperkuat kepuasan pasien. Penelitian di Albania oleh Xhafa & Mataj (2022) juga menunjukkan dimensi empati memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum.

Dimensi tangibles Tangible (Bukti Fisik) Dimensi tangible menjadi yang paling dominan memengaruhi kepuasan. Ketersediaan alat, fasilitas dental unit, kebersihan, dan kenyamanan ruang praktik sangat memengaruhi penilaian mahasiswa. Hasil ini konsisten dengan penelitian Amalita et al. (2021) jmenekankan pentingnya fasilitas fisik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Yuniarly et al. (2018) yang menemukan hubungan positif antara fasilitas klinik dan kepuasan mahasiswa. Studi nasional oleh Handayani et al. (2019) juga memperlihatkan bahwa ketersediaan sarana akademik berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Pada level global, studi Li et al. (2024) tentang *Internet hospitals* di China menegaskan bahwa meskipun layanan digital berkembang, fasilitas fisik tetap menjadi indikator utama dalam kepuasan.

Berdasarkan Tabel ,5 nilai Chi-Square untuk dimensi tangible adalah yang tertinggi (99,599), dengan nilai Pearson R sebesar 0,965 dan Risk Estimate mencapai 91,000. Hal ini menguatkan bahwa aspek-aspek fisik sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi kepuasan. Mahasiswa merasa lebih nyaman dan termotivasi ketika fasilitas yang tersedia memadai, bersih, dan mendukung kegiatan praktik klinik secara optimal., institusi sebaiknya menaruh perhatian lebih pada peningkatan sarana dan prasarana fisik di klinik serta mempertahankan kualitas interpersonal dari dosen dan tenaga pendidik agar kepuasan mahasiswa tetap tinggi. Temuan penelitian ini menguatkan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) bahwa kepuasan terbentuk dari kombinasi lima dimensi kualitas layanan. Namun, prioritas perlu diberikan pada tangible, disusul empati dan assurance. Literatur internasional (Batbaatar et al., 2017; Wu & Li, 2022) menunjukkan bahwa kombinasi aspek teknis (fasilitas, kehandalan) dan non-teknis (empati, jaminan) memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Poltekkes Kemenkes Makassar perlu memperbaiki sarana klinik, meningkat

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa di Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Makassar, dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas layanan praktik klinik yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, semua dimensi menunjukan pengaruh dan dimensi yang paling dominan adalah dimensi tangible karena memiliki nilai yang paling tinggi.

SARAN

Berdasarkan hasil Pihak institusi diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan praktik klinik, terutama dari segi kehandalan layanan, seperti menjamin ketersediaan alat dan bahan praktik serta pengaturan, jadwal yang tertib agar mendukung kelancaran kegiatan praktik mahasiswa.

Dosen dan instruktur klinik diharapkan dapat lebih mengedepankan sikap yang responsif dan empati terhadap mahasiswa, baik dalam memberikan bimbingan, bersikap ramah, maupun merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat dan tepat selama praktik berlangsung.

Mahasiswa diharapkan berperan aktif dalam memberikan umpan balik terhadap layanan praktik klinik yang diterima. Hal ini akan sangat membantu pihak institusi dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat menggali faktor-faktor lain di luar dimensi kualitas layanan, seperti pengaruh lingkungan belajar, beban akademik, dan kondisi psikologis mahasiswa, untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alnajid. (2023). Kepuasan mahasiswa profesi ners dalam pelayanan praktik klinik di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa dan Penelitian Keperawatan (JIMPK)*, 3(1), 43–53.
<https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i1.1292>
- Amalita, N., Fitria, D., & Arnellis. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FMIPA Universitas Negeri Padang. *Journal of Physics: Conference Series*, 1742(1), 012008.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1742/1/012008>
- Aprilia, A. R. (2022). Analisis hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di klinik gigi dan mulut swasta Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 3(2), 102–115.
- Atela, M., Bakibinga, P., Ezech, A., et al. (2022). Determinants of patient satisfaction with antenatal care in Kenya, Tanzania and Malawi. *BMC Health Services Research*, 22, 8085.
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08085-0>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *BMJ Open*, 7(10), e016798. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016798>
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13, 22.
<https://doi.org/10.1186/1472-6963-13-22>
- D'Cunha, S., & Suresh, S. (2015). The measurement of service quality in healthcare: A study in a selected hospital.

- Handayani, D., Prasetyo, D., & Arifin, M. (2019). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 43–50.
<https://ejournal.unair.ac.id/JAKI/article/view/14185>
- Husein, M. F., Khaerani, N., Masri, E. D. S., Irsyadunnas, Z., Rohyanti, S., Wahyudi, R. D., Nuruzzaman, T., & Attari, S. (2020). Laporan survei kepuasan mahasiswa 2020.
- Ibrahim, M. S. M., Zulkiple, N., Aris, A. A. M., Musa, M. F. C., Idris, R. I., & Ming, C. J. (2024). Assessing patient's satisfaction on dental service quality using modified SERVQUAL model. International Islamic University Malaysia (IIUM), Kulliyyah of Dentistry.
- Kasihani, N. N., Widyastuti, R., Fadjeri, I., & Emini. (2021). Hubungan kualitas layanan praktik klinik dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan gigi. *Quality: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 10–16.
<https://doi.org/10.36082/qjk.v15i1.124>
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Rockstar Gym (Studi kasus cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(xx), 8. <http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal%20Indo%20Ratu%20Syifa-dikonversi.pdf>
- Li, J., & Liang, Y. (2024). Service quality and patient satisfaction of Internet hospitals in China: A cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e55140. <https://doi.org/10.2196/55140>
- Meilizza, F., et al. (2022). Patient satisfaction in negative pressure rooms, Dental Teaching Hospital, Universitas Trisakti.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien rawat jalan sebagai intervening di Klinik Fast Medika Center. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Rahman, S., & Puspitasari, A. (2021). Analisis kualitas layanan klinik terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 120–128.
<https://jurnal.unair.ac.id/JAKI/article/view/26532>
- Sari, R., & Nurjannah, I. (2020). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1), 15–23. <https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/5247>
- Wu, H., & Li, S. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, service encounter, trust, and loyalty. *Frontiers in Psychology*, 13, 917469. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.917469>
- Xhafa, S., & Mataj, E. (2022). Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Frontiers in Public Health*, 10, 925681. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.925681>

Yuniarly, E., Ismaniati, C., & Haryani, W. (2018). Hubungan fasilitas dan kepuasan mahasiswa di Klinik Perawatan Mulut. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 6(2), 62–67.

Zarei, E., Daneshkohan, B., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2014). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Tehran, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>