



Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Perawatan Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Drg. Rini Yulia, Sp.KG

Pascalialia Dwi Caroline

Manajemen, STIE IBMT Surabaya, Indonesia

Email : pascalialia430@gmail.com

Alamat: Jl. Raya Kupang Baru No. 8, Sonokwijenan, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur 60189

*Penulis Korespondensi

Abstract. *This study aims to analyze the influence of price, location, and service quality on patient satisfaction at the Dental Clinic of Drg. Rini Yulia, Sp.KG. The research is based on the importance of understanding the factors that affect patient satisfaction, considering that patient satisfaction is one of the main indicators of the success of healthcare service delivery, particularly in dental care facilities. The increasingly intense competition in healthcare services requires every clinic to provide optimal care and meet patient expectations in order to maintain their loyalty. The proposed hypothesis states that price, location, and service quality have a positive and significant effect on patient satisfaction, both simultaneously and partially. This research employs a quantitative method with an associative approach. Primary data were collected through direct observation and the distribution of questionnaires to patients who were receiving or had received services at the clinic. The research instrument was designed to measure respondents' perceptions of the three independent variables: price, location, and service quality. Data analysis was carried out using multiple linear regression to test the relationships and the extent of influence between these variables on patient satisfaction as the dependent variable. The results indicate that, simultaneously, the three independent variables price, location, and service quality have a significant effect on patient satisfaction. Partially, service quality contributes the most dominant influence compared to price and location. These findings indicate that service quality is a key factor that should become the top priority in dental clinic management, supported by reasonable pricing and the selection of a strategic location to ensure patient comfort and accessibility. The implication of this study is the need for continuous improvement in service aspects to maintain and enhance patient satisfaction, which ultimately can increase patient loyalty and strengthen the clinic's positive reputation in the community.*

Keywords: *Customer Satisfaction; Dental Clinic; Location; Price; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, mengingat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan gigi. Persaingan yang semakin ketat di bidang layanan kesehatan menuntut setiap klinik untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien agar mampu mempertahankan loyalitas mereka. Hipotesis yang diajukan adalah bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan penyebaran kuesioner kepada pasien yang sedang atau telah mendapatkan layanan di klinik tersebut. Instrumen penelitian dirancang untuk mengukur persepsi responden terkait tiga variabel independen, yaitu harga, lokasi, dan kualitas layanan. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, yang bertujuan untuk menguji tingkat hubungan serta pengaruh antara variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independen, yaitu harga, lokasi, dan kualitas layanan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel kualitas layanan memberikan kontribusi pengaruh yang paling dominan dibandingkan variabel harga dan lokasi. Hasil temuan menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor kunci yang harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan klinik gigi, disertai penetapan harga yang wajar dan pemilihan lokasi strategis untuk mendukung kenyamanan dan kemudahan akses pasien. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya perbaikan berkelanjutan pada aspek pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan citra positif klinik di mata masyarakat.

Kata kunci: Harga; Kepuasan Pasien; Klinik Gigi; Kualitas Layanan; Lokasi.

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan gigi dan mulut penting bagi kesehatan tubuh karena proses pencernaan nutrisi dimulai dari mulut (Agung et al., 2025). WHO (2022) melaporkan bahwa 3,5 miliar orang di dunia mengalami masalah gigi, dan di Indonesia, SKI 2023 mencatat 56,9% penduduk berusia ≥ 3 tahun mengalami masalah serupa, namun hanya 11,2% yang mendapat perawatan. Prevalensi pada anak juga meningkat, misalnya usia 3–4 tahun dari 6,2% (2018) menjadi 8,1% (2023). Permasalahan ini tetap tinggi dan memerlukan perhatian serius. Kesadaran masyarakat terhadap perawatan gigi meningkat pasca pandemi, karena gigi sehat tidak hanya penting secara biologis tetapi juga mendukung kepercayaan diri (Silvia, 2024). ArtzDental, yang berdiri sejak 2005 dan kini memiliki 10 dokter gigi, telah melayani 11.157 pasien hingga 2025 dengan berbagai layanan perawatan modern untuk memenuhi kebutuhan kesehatan gigi masyarakat (Santoso, 2022).

Tabel 1. Data Pasien perawatan Klinik Gigi drg. Rini Yulia Sp. KG tahun 2025.

Jenis Perawatan	Tahun		
	2022	2023	2024
Scaling	763 pasien	897 pasien	1.007 pasien
Tambal Gigi	1.986 pasien	2.497 pasien	2.505 pasien
Rawat Saraf (PSA)	318 pasien	213 pasien	260 pasien
Implant Gigi	10 pasien	8 pasien	5 pasien
Abses Gigi	15 pasien	22 pasien	7 pasien
Cabut Gigi	98 pasien	114 pasien	156 pasien
Odontektomi	205 pasien	174 pasien	192 pasien
Orthodontis	73 pasien	86 pasien	51 pasien
Bleaching Gigi	99 pasien	93 pasien	109 pasien

Sumber: 2025, diolah oleh peneliti

Dari data yang diatas dapat dinilai bahwa setiap tahunnya selalu ada peningkatan pasien untuk melakukan perawatan di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp. KG. Berdasarkan data yang sudah diberikan dapat diartikan bahwa sudah mulai banyak yang mulai sadar akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut khususnya warga Surabaya, setelah melewati sama pandemi atau ada Covid-19.

Tabel 2. Data Pasien baru dan Pasien lama yang melakukan perawatan di Klinik Gigi drg. Rini Yulia Sp. KG.

Data Pasien	Tahun		
	2022	2023	2024
Pasien Baru	896 pasien	551 pasien	407 pasien
Pasien Lama	5.224 pasien	5.916 pasien	6.194 pasien

Sumber: 2025, diolah oleh peneliti

Berdasarkan data di Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG, setiap hari terdapat sekitar 2–3 pasien baru dan 10–15 pasien lama yang datang untuk perawatan atau kontrol. Persaingan di bidang layanan kesehatan gigi semakin ketat seiring berkembangnya teknologi yang mendukung pelayanan modern. Banyak klinik baru bermunculan dengan menawarkan kualitas pelayanan terbaik, yang membuat harga menjadi faktor penting dalam menarik pasien (Azhima & Pasaribu, 2022). Selain harga dan kualitas layanan, pemilihan lokasi juga memengaruhi minat pasien, karena semakin banyak penyedia layanan gigi mencari wilayah strategis untuk menjangkau target pasar mereka (Tuffahati & Achmadi, 2023).



Gambar 1. Logo ArtzDental.

Sumber : <https://ARTZ-Family-Dental-Care.com>

Klinik gigi drg. Rini Yulia memanfaatkan media sosial sebagai sarana informasi dan promosi, salah satunya melalui platform Instagram. Melalui akun tersebut, klinik secara konsisten membagikan berbagai konten setiap hari, seperti dokumentasi kegiatan perawatan yang dilakukan oleh para dokter serta informasi terbaru terkait layanan klinik. Hal ini dilakukan mengingat sebagian besar pasien, sekitar 90%, merupakan pengguna aktif Instagram. Oleh karena itu, drg. Rini memberikan perhatian lebih pada pengelolaan akun Instagram sebagai media komunikasi utama dengan pasien.

Tabel 3. Daftar harga 3 tahun terakhir di Klinik Gigi drg. Rini Yulia Sp. KG.

Jenis perawatan	Tahun		
	2022	2023	2024
Cabut Gigi	500.000	500.000	750.000
Odontektomi	4.000.000	4.000.000	4.500.000
Orthodontis	18.000.000	20.000.000	20.000.000
Bleaching Gigi	4.000.000	4.000.000	4.000.000
Tambal Gigi	500.000	500.000	500.000
Implant Gigi	13.000.000	13.000.000	13.500.000
Scaling	400.000	400.000	500.000

Sumber: 2025, diolah oleh peneliti

Tabel 3 menampilkan daftar harga perawatan gigi di Klinik drg. Rini Yulia Sp.KG yang mengalami penyesuaian setiap tahun seiring kenaikan biaya alat dan bahan. Klinik ini juga bekerja sama dengan beberapa perusahaan untuk mempermudah perawatan, sementara lokasi strategis mendukung efisiensi waktu dan gaya hidup sehat. Namun, persaingan layanan kesehatan gigi membuat masyarakat lebih selektif, sehingga kepuasan pasien menjadi indikator

utama kualitas layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Silvia, 2024).

Faktor harga sensitif bagi pasien karena mereka mengharapkan biaya sebanding atau lebih rendah dari kualitas layanan. Meski ada pasien yang rela membayar lebih untuk kualitas tinggi, banyak klinik dengan harga kompetitif tidak memenuhi persepsi nilai pasien (Azhima & Pasaribu, 2022). Lokasi juga menjadi pertimbangan penting, mencakup akses, visibilitas, dan transportasi, namun lokasi strategis tidak selalu menjamin kunjungan tinggi (Karunia, 2020). Kualitas layanan sangat krusial, meliputi kompetensi tenaga medis, keramahan staf, kebersihan, fasilitas, serta ketepatan dan kecepatan pelayanan (Amalia et al., 2017). Namun, meskipun aspek teknis baik, ketidakpuasan muncul jika pendukung layanan tidak sesuai harapan, yang akhirnya memengaruhi persepsi kualitas, loyalitas, dan keputusan pasien memilih klinik gigi (Fathillah, 2023).

Ketiga faktor yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman yang mereka rasakan secara nyata, sehingga penting untuk diteliti pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis sejauh mana harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan yang signifikan di antara ketiga faktor tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar sesuai dengan ekspektasi pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian terdahulu menjadi landasan teoritis dan bahan perbandingan bagi penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2017), penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain terkait variabel, konsep, atau permasalahan yang sama dan dijadikan acuan. Salah satu penelitian dilakukan oleh Bagus Krisdianto (2020) berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pramata STIESIA Surabaya* dengan metode kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa harga terjangkau dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memiliki persamaan pada metode dan variabel (kualitas layanan, harga, kepuasan pasien), tetapi berbeda pada objek penelitian. Selanjutnya, penelitian oleh Tan Angellica Subianto, Steffi Putri Erlani Hidayat, Ni Made Ayu Nadia, dan Paramitha Jaya (2024) berjudul *Pengaruh Lokasi, Harga*

dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village menggunakan metode kuantitatif dan menemukan bahwa lokasi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, di mana kepuasan menjadi faktor yang mendorong pasien untuk loyal. Penelitian ini memiliki persamaan pada metode dan variabel tertentu, namun berbeda pada variabel loyalitas dan objek yang diteliti. Penelitian lain dilakukan oleh Raden Agustinus Randy Kelvianto dan Elfrida Viesta Napitupulu (2022) berjudul *Pengaruh Pelayanan, Persepsi Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Stephanie Dental* dengan metode kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik, namun fasilitas dan persepsi harga belum sesuai harapan pasien. Penelitian ini memiliki persamaan pada metode dan variabel (pelayanan, harga, kepuasan pasien), tetapi berbeda karena memasukkan variabel fasilitas dan menggunakan objek penelitian yang berbeda

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan prinsip positivisme (Sugiyono, 2017). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

X1: Harga, mencakup keterjangkauan biaya perawatan gigi yang dirasakan oleh pasien.

X2: Lokasi, meliputi kemudahan akses menuju klinik, visibilitas lokasi, dan ketersediaan transportasi.

X3: Kualitas Layanan, meliputi kompetensi tenaga medis, keramahan staf, kebersihan lingkungan, fasilitas penunjang, serta ketepatan dan kecepatan pelayanan.

Y: Kepuasan Pasien, mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan layanan yang diberikan oleh klinik.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG, yang berjumlah 11.157 orang sejak tahun 2005. Kriteria populasi adalah pasien yang telah melakukan perawatan minimal tiga kali dan berusia antara 17–45 tahun. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden sebagai sampel penelitian.

Data penelitian diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, sementara data sekunder berasal dari literatur dan penelitian terdahulu yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 4 = Sangat Setuju) untuk mengukur persepsi responden terkait harga, lokasi, kualitas layanan, dan kepuasan pasien.

Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensinya (Afriadi & Sitohang, 2016).

Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Sebelum uji regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial), uji F (simultan), dan perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik guna memastikan hasil analisis bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji Instrumen Penelitian

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan melalui kuesioner layak untuk diteliti. Oleh sebab itu, peneliti menerapkan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk menghasilkan sebuah nilai valid atau tidaknya suatu alat ukur atau kuesioner dari sebuah penelitian. Hal ini untuk mengetahui indeks validitas kuesioner menggunakan kolerasi *bivariate pearson* atau *product moment pearson* dengan tingkat kepercayaan 95% atau menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) suatu instrumen dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (taraf signifikan 5%=0,05) dan dapat dinyatakan tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (taraf signifikan 5%=0,05). Untuk jumlah sampel sebanyak 100 maka *degree of freedom* (df) = n-2 atau 100-4=98 dan didapatkan nilai nilai r_{tabel} sebesar 0,199. Pengolaan data dibantu dengan program SPSS 26.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas.

Validitas	Item	Nilai r-Hitung	Nilai r-Tabel	Keterangan
Harga (X_1)	HRG_1	0,404	> 0,199	Valid
	HRG_2	0,374	> 0,199	Valid
	HRG_3	0,464	> 0,199	Valid
	HRG_4	0,366	> 0,199	Valid
	HRG_5	0,601	> 0,199	Valid
	HRG_6	0,748	> 0,199	Valid
	HRG_7	0,706	> 0,199	Valid
	HRG_8	0,732	> 0,199	Valid
	LKS_1	0,230	> 0,199	Valid
	LKS_2	0,249	> 0,199	Valid

Lokasi (X₂)	LKS_3	0,331	> 0,199	Valid	
	LKS_4	0,466	> 0,199	Valid	
	LKS_5	0,489	> 0,199	Valid	
	LKS_6	0,527	> 0,199	Valid	
	LKS_7	0,536	> 0,199	Valid	
	LKS_8	0,483	> 0,199	Valid	
	KL_1	0,697	> 0,199	Valid	
	KL_2	0,754	> 0,199	Valid	
Kualitas Layanan (X₃)	KL_3	0,545	> 0,199	Valid	
	KL_4	0,519	> 0,199	Valid	
	KL_5	0,741	> 0,199	Valid	
	KL_6	0,719	> 0,199	Valid	
	KL_7	0,776	> 0,199	Valid	
	KL_8	0,796	> 0,199	Valid	
	KL_9	0,711	> 0,199	Valid	
	KL_10	0,692	> 0,199	Valid	
	Kepuasan Pasien (Y)	KP_1	0,682	> 0,199	Valid
		KP_2	0,745	> 0,199	Valid
KP_3		0,749	> 0,199	Valid	
KP_4		0,717	> 0,199	Valid	
KP_5		0,750	> 0,199	Valid	
KP_6		0,693	> 0,199	Valid	
KP_7		0,490	> 0,199	Valid	
KP_8		0,692	> 0,199	Valid	

Sumber: Data hasil pertingan SPSS 26, 2025

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa hasil dari output SPSS 26, terdapat 4 variabel. Dengan menunjukkan bahwa dari instrumen pernyataan variabel Harga (X₁), variabel Lokasi (X₂), variabel Kualitas Layanan (X₃), dan variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki nilai kolerasi diatas 0,199. Dari masing-masing item pernyataan pada setiap variabel baik independen maupun dependen memberikan hasil nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan mempunyai nilai validitas yang tinggi.

Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk menilai sejauh mana hasil kuesioner yang terdiri dari indikator-indikator tertentu bersifat konsisten. Kuesioner dinyatakan reliabel jika respon responden terhadap pernyataan bersifat stabil dari waktu ke waktu, dan hal ini tercermin dari nilai *Cronbach Alpha* yang melebihi 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Harga (X1)	0,862	>0,60	Reliabel
Lokasi (X2)	0,681	>0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,933	>0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,935	>0,60	Reliabel

Sumber: Data hasil pertingan SPSS 26, 2025

Pada Tabel 5 memperlihatkan pada hasil dari uji yang telah dihitung peneliti ini secara variabel bukan berdasarkan item pernyataan dan pada masing-masing variabel dapat diamati hasilnya dengan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua nilai pada masing-masing variabel bersifat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan oleh peneliti untuk melihat apakah data yang telah digunakan menghasilkan penyimpangan asumsi klasik atau tidak. Pada uji asumsi klasik yang telah dilakukan terdapat 3 uji yang telah digunakan dan diterapkan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Sehingga hasil pada setiap masing-masing uji dapat diperhatikan sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji normalitas ini diterapkan untuk menguji apakah suatu model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal atau tidak. Metode uji normalitas yang dipilih peneliti adalah menggunakan *kolmogorov-Sminov* (KS) untuk menguji normalitas residual.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas.
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.01489875
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.056
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Dari Tabel 6 menunjukkan jika hasil output SPSS 26 mendapatkan nilai yang signifikan. Hal ini disebabkan karena nilai Asymp.Sig lebih besar 5% yaitu $0,200 > 0,05$ sehingga simpulannya bahwa data penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas dalam model regresi, hal ini dapat dilihat dari besar nilai *tolerance* lebih dari 10 ($>0,1$) atau *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 ($<0,1$), maka hal ini dapat dinyatakan data tidak terjadi multikolinearitas. Lebih baik jika nilai *tolerance* kurang dari 10 ($<0,1$) atau *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih dari 10 ($>0,1$), maka hal ini dapat dinyatakan data terjadi multikolinearitas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas.

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	3.162	3.225		.980	.329		
	X1	.246	.103	.219	2.403	.018	.727	1.375
	X2	.160	.163	.095	.982	.328	.646	1.549
	X3	.394	.086	.449	4.571	.000	.627	1.595

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Berdasarkan Tabel 7 memperlihatkan hasil dari uji multikolinearitas Dimana nilai dari variable harga dan kualitas layanan memiliki nilai tolerance kurang dari 10 ($<0,1$) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih dari 10 ($>0,1$). Sedangkan pada variabel lokasi memiliki nilai tolerance lebih dari 10 ($>0,1$) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih dari 10 ($>0,1$). Maka hal ini dapat dinyatakan bahwa data diatas telah mengalami multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah uji yang dimaksudkan untuk menghitung apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Berbagai cara dapat dilakukan untuk mengidentifikasi keberadaan heteroskedastisitas dalam model regresi, tetapi penelitian ini mengaplikasikan uji *Glejser*. Dimana dengan hasil pengukuran yang memperoleh nilai signifikan lebih dari 5% ($>0,05$) maka data tersebut dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun jika nilai signifikan kurang dari 5% ($<0,05$) maka data tersebut dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	1.653	2.055		.804	.423
	X1	.084	.065	.153	1.289	.201
	X2	-.036	.104	-.043	-.345	.731
	X3	.009	.055	.022	.173	.863

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Berdasarkan data diatas, menunjukkan bahwa hasil dari pengujian memberikan hasil pada variabel harga, lokasi dan kualitas layanan memiliki nilai sig lebih besar 0,05. Maka hal ini membuktikan bahwa data diatas dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Peneliti menggunakan alat untuk pengujian hipotesis yaitu analisis uji regresi linear berganda. Dimana analisis tersebut digunakan dalam menghitung kekuatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dan menggambarkan arah hubungan terhadap variabel-variabel tersebut. Analisis ini akan membentuk suatu persamaan yang dapat dijelaskan pada hasil dibawah ini.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B			Beta		
1	(Constant)	3.162	3.225		.980	.329
	X1	.246	.103	.219	2.403	.018
	X2	.160	.163	.095	.982	.328
	X3	.394	.086	.449	4.571	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Dari Tabel 9, ditunjukkan hasil nilai koefisien β adalah bentuk dari persamaan regresi dan dapat disimpulkan bahwa:

$$Y = 3.162 + 0,246 X_1 + 0,160 X_2 + 0,394 X_3 + e$$

Melalui persamaan tersebut maka hasil dari rumu ini dapat menjadi acuan atau arahan untuk diinterpretasikan, sebagai berikut: (1) Nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 3.162, hal ini menyatakan bahwa jika variabel harga (X_1), variabel lokasi (X_2), dan variabel kualitas layanan (X_3), secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y). (2) Pada variabel X_1 , mendapat nilai koefisiensi sejumlah 0,246 dan bernilai positif. Maka dalam hal ini berarti jika variabel X_1 memiliki pengaruh positif dengan nilai 24,6% terhadap

variabel Y. Nilai ini menjelaskan bahwa jika X_1 ditingkatkan, maka akan meningkatkan Y sebesar 24,6%. (3) Pada variabel X_2 , mendapat nilai koefisiensi sejumlah 0,160 dan bernilai positif. Maka dalam hal ini berarti jika variabel X_2 memiliki pengaruh positif dengan nilai 16% terhadap variabel Y. Nilai ini menjelaskan bahwa jika X_2 ditingkatkan, maka akan meningkatkan Y sebesar 16%. (4) Pada kualitas X_3 , mendapat nilai koefisiensi sejumlah 0,394 dan bernilai positif. Maka dalam hal ini berarti jika variabel X_3 memiliki pengaruh positif dengan nilai 39,4% terhadap variabel Y. Nilai ini menjelaskan bahwa jika X_3 ditingkatkan, maka akan meningkatkan Y sebesar 39,4%.

Uji Hipotesis

Pengujian ini dilaksanakan oleh peneliti untuk suatu pembuktian sebuah hipotesis penelitian yang didasari oleh peneliti-peneliti yang sudah dilakukan. Pengujian ini terdiri dari uji T, uji F dan koefisiensi determinan.

Uji Hipotesis Secara Parsial (UJI T)

Uji ini diterapkan untuk mengetahui apakah dari data yang sudah didapatkan memiliki pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu juga uji ini dilaksanakan untuk mengetahui didapatkan hasil yang signifikan atau tidakkah sebuah pengaruh variabel harga, variabel lokasi, dan variabel kualitas layanan, terhadap kepuasan pasien. Dengan jumlah sampel yang sudah dikumpulkan sebanyak 100 responden maka *degree of freedom* (df) = $n-2$ atau $100 - 2 = 98$, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 0,199. Berikut ini adalah hasil dari pengujian yang sudah peneliti kecola dengan bantuan program SPSS 26:

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T).

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.162	3.225		.980	.329
X1	.246	.103	.219	2.403	.018
X2	.160	.163	.095	.982	.328
X3	.394	.086	.449	4.571	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Untuk memberikan interpretasi terhadap uji t peneliti sudah melakukan penelitian dengan hasil data yang sudah didapatkan, maka dari itu hal ini dapat dijelaskan melalui tabel 10: (1) Pada nilai yang telah dihasilkan melalui variabel harga adalah 2,403 dengan nilai *sig* 0,018. Dari nilai analisis *sig* yaitu 0,018 lebih kecil daripada 0,05, maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan secara individu variabel harga terpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. (2) Pada nilai yang telah dihasilkan melalui variabel lokasi adalah 0,982 dengan nilai

sig 0,328. Dari nilai analisis *sig* yaitu 0,328 lebih besar daripada 0,05, maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan secara individu variabel lokasi tidak terpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. (3) Pada nilai yang telah dihasilkan melalui variabel kualitas layanan adalah 4,571 dengan nilai *sig* 0,000. Dari nilai analisis *sig* yaitu 0,000 lebih kecil daripada 0,05, maka dari hasil tersebut dapat dinyatakan secara individu variabel kualitas layanan terpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji ini diterapkan dengan tujuan mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas yang sudah digunakan mampu menjelaskan tentang variabel terikat. Oleh sebab itu didalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel harga (X_1), variabel lokasi (X_2) dan variabel kualitas layanan (X_3) secara simultan terhubung dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y) dan melalui data yang didapatkan sudahkah model yang dianalisis mendapatkan hasil yang sesuai atau tidak. Pada penelitian ini diketahui $F_{tabel} = 2,70$.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1148.928	3	382.976	23.039	.000 ^b
	Residual	1595.822	96	16.623		
	Total	2744.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 11 menjelaskan bahwa peneliti mendapatkan hasil dari program SPSS 26. Sehingga pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 23,039 dengan probabilitas sebesar 0,00 (signifikansi). Dengan ini syarat uji F yang akan digunakan adalah nilai taraf signifikansi 5% atau 0,05. Maka nilai $0,00 < 0,05$ memberikan hasil yang dapat dikatakan variabel harga (X_1), variabel lokasi (X_2) dan variabel kualitas layanan (X_3) secara simultan terhubung dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y).

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan oleh peneliti dengan tujuan mendapatkan hasil pengukuran dari potensi model dalam menjabarkan variasi variabel dependen. Sifat dari nilai R^2 yaitu antara 0 dan 1. dikarenakan sifat nilai R^2 yang kecil bisa diartikan bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dengan sangat terbatas untuk menunjukkan variabel-variabel terikat.

Tabel 12. Hasil Uji koefisien determinasi.Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.419	.400	4.077

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil perhitungan SPSS 26, 2025

Berdasarkan tabel 12 menjelaskan bahwa peneliti mendapatkan hasil dari olah data yang dibantu oleh program SPSS 26 sehingga pada data nilai yang sudah didapat, menjelaskan bahwa nilai R Square sebesar 0,419 atau 41,9%. Maka hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pasien bisa dipengaruhi oleh variabel harga (X_1), variabel lokasi (X_2) dan variabel kualitas layanan (X_3). Sedangkan untuk sisanya yaitu sebanyak 59,1% telah terpengaruh dengan variabel lain atau variabel yang diluar dari model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Melalui program dari SPSS 26 menjabarkan bahwa pengaruh variabel harga (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa hasil dari nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($2.403 > 0,199$) serta nilai sig yang lebih kecil dari α ($0,018 < 0,05$). Maka pada variabel harga secara persial mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG. Oleh sebab itu, nilai H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka hasil yang diinterpretasikan adalah bentuk harga yang dirasakan pasien mempengaruhi kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG.

Dipantau melalui hasil penelitian yang searah dengan peneliti terdahulu yaitu oleh Silvia dkk (2024) pada penelitian yang berjudul "*Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village*" menyatakan bahwa harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Harga merupakan faktor paling penting dalam melakukan perawatan gigi agar pasien dapat melakukan perawatan dengan hasil yang sesuai dengan yang telah diharapkan.

Hal ini juga menunjukkan bahwa dengan adanya kesesuaian dan keterjangkauan sebuah harga layanan yang diberikan, maka peningkatan terhadap kepuasan pasien cenderung mengalami peningkatan. Temuan ini juga mendukung tentang teori terhadap kepuasan pasien

yang menyatakan tentang persepsi penerapan harga yang wajar akan menyebabkan peningkatan persepsi nilai dan kepuasan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien

Melalui penganalisisan program SPSS 26 menjabarkan bahwa pengaruh variabel lokasi (X_2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa hasil dari nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($0,982 > 0,199$) serta nilai sig yang lebih besar dari α ($0,328 > 0,05$). Maka hal ini menjelaskan untuk variabel lokasi secara parsial tidak dapat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel lokasi terhadap variabel kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG. Oleh sebab itu, nilai H_0 diterima dan H_2 ditolak. Sehingga hasil yang diinterpretasikan adalah bentuk lokasi yang dirasakan pasien tidak mempengaruhi kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG.

Maka hasil yang didapatkan tidak sesuai dan tidak sesuai dengan peneliti terdahulu yaitu Khalda Fathiah Tuffahati dan Hendra Achmadi (2023) pada penelitian yang berjudul “*The influence of service quality and location on patient loyalty at Trisaksi Dental Hospital mediated by patient satisfaction*” menyatakan bahwa lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun lokasi sering dianggap penting dalam pemilihan fasilitas kesehatan, beberapa studi menunjukkan bahwa lokasi tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Namun pada hasil penelitian ini sama dengan peneliti terdahulu yaitu Moh. Agung Suriyanto (2024) mengemukakan bahwa hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial. Namun, secara simultan, variabel harga, Lokasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dari penganalisaan dengan bantuan dari program SPSS 26 menjabarkan bahwa pengaruh kualitas layanan (X_3) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) menunjukkan bahwa hasil dari nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada t_{tabel} yaitu ($4,571 > 0,199$) serta nilai sig yang lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Pada penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG. Oleh sebab itu, nilai H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka hasil yang diinterpretasikan adalah bentuk kualitas layanan yang dirasakan pasien mempengaruhi kepuasan pasien di klinik gigi drg. Rini Yulia Sp.KG.

Hal ini bisa dilihat melalui penelitian yang telah searah dengan penelitian terdahulu oleh Raden dan Elfrida (2022) pada penelitian yang berjudul “*Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Stephanie Dental*” membuktikan bahwa nilai kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan merupakan faktor paling penting dalam melakukan perawatan gigi agar pasien mendapatkan perawatan dengan hasil yang diinginkan dan yang telah diharapkan. Namun bagi peneliti terdahulu Nakuloadi dan Abdul Kadir (2020) menyatakan bahwa hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap umum, dengan nilai signifikansi sebesar 0,239 (lebih besar dari 0,05). Sebaliknya, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 (lebih kecil dari 0,05).

Hal ini juga menunjukkan bahwa melalui adanya bentuk layanan yang diberikan, maka hasilnya akan menjadi peningkatan respon pasien sesuai dengan yang diinginkan. Temuan ini juga mendukung tentang teori terhadap kepuasan pasien yang menyatakan tentang persepsi kualitas layanan yang maksimal akan menyebabkan peningkatan persepsi nilai dan kepuasan.

Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis dalam Tabel 11, pada nilai F-hitung sebesar 23,039 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini signifikan secara statistik. Dan dapat disimpulkan secara simultan variabel Harga (X_1), Lokasi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Artinya data yang telah dihasilkan, analisis secara simultan antara harga, lokasi dan kualitas layanan menghasilkan nilai yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat dibuktikan bahwa hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (5%). Sehingga dapat diartikan bahwa dari ketiga variabel ini secara bersamaan memberikan kontribusi pada variasi tingkat kepuasan pasien.

Hal ini bisa dilihat melalui penelitian yang telah searah dengan penelitian terdahulu oleh Rasiya (2020) dan Paramita (2022) pada penelitian yang berjudul “*Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Kasih Insani*” dengan hasil penelitian ketiga variabel independen (harga, lokasi, kualitas pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kontribusi masing-masing: harga 31%, lokasi 26,1% dan

kualitas pelayanan 13%. Namun pada hasil penelitian peneliti Putri (2024) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY*” menunjukkan bahwa hanya fasilitas yang memiliki pengaruh parsial signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan. Namun secara simultan, ketiga variabel memang berpengaruh pada kepuasan pasien mengemukakan bahwa hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Meskipun setiap variabel dapat memberikan pengaruh yang berbeda secara parsial, ketiga variabel tersebut secara simultan saling melengkapi dan membentuk persepsi serta pengalaman pasien terhadap perawatan gigi yang mereka terima. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pasien yang menyatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tunggal, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor pelayanan yang diterima secara menyeluruh.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,403 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 0,199, sehingga menunjukkan bahwa harga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Selanjutnya, variabel lokasi (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,328 yang lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Artinya, faktor lokasi tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, variabel kualitas layanan (X3) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,571 yang lebih besar daripada t_{tabel} 0,199, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Secara simultan, ketiga variabel, yaitu harga, lokasi, dan kualitas layanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 23,039 yang lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 2,70. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun harga dan kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan merupakan variabel yang paling dominan, sedangkan lokasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan dalam model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan Klinik Gigi drg. Rini Yulia, Sp.KG memperkuat strategi penetapan harga dan pengelolaan SOP karena berpengaruh signifikan terhadap minat pasien. Harga kompetitif dan SOP yang baik membangun kepercayaan dan kenyamanan. Klinik juga perlu menanggapi keluhan terkait kualitas layanan, terutama manajemen waktu agar lebih efisien, mengingat pasien menginginkan perawatan cepat, tepat, dan berkualitas demi meningkatkan loyalitas. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian untuk memperoleh informasi lebih komprehensif, mencakup faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan pengembangan strategi pelayanan di klinik gigi maupun fasilitas kesehatan sejenis.

DAFTAR REFERENSI

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/742/750>
- Agung, I. G. A. A., Hartini, I. G. A. A., Rahina, Y., & Sujana, K. A. D. (2025). Penyuluhan tentang gizi, kesehatan gigi dan mulut pada lansia di Banjar Kebonkuri Tengah, Desa Kesiman, Denpasar. *Open Community Service Journal*, 4(1), 65–72. <https://doi.org/10.33292/ocsj.v4i1.119>
- Amalia, A., RFS, H. T., & Rusli, Z. (2017). Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2). <https://doi.org/10.46730/jiana.v15i2.4852>
- Azhima, F. A., & Pasaribu, V. L. D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15240–15252.
- Fathillah, M. I. (2023). The effect of service quality and price perception on patient loyalty mediated by patient satisfaction. *International Journal of Social Service and Research*, 3(3), 195–203. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i3.303>
- Karunia, H. B. A. (2020). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik dan Rumah Bersalin Bina Medika Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. UIN Sultan Syarif Kasim Repository. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/28214>
- Kelvianto, R. A. R., & Napitupulu, E. V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Stephanie Dental. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 123–131.
- Krisdianto, B. (2020). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama STIESIA Surabaya [Skripsi, STIESIA Surabaya]. STIESIA Repository. <https://repository.stiesia.ac.id/4206/>
- Nakuloadi, H., & Abdul Kadir, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede Kota Yogyakarta. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(2), 44–50. <https://doi.org/10.54895/jmbu.v1i2.676>

- Putri, W. T. K., & Suriyanto, M. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit XY. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT) KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Santoso, G. A. (2022). Pengaruh waktu tunggu yang singkat, keterjangkauan harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis & Inovasi (JMBI UNSRAT)*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.39059>
- Silvia. (2024). Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas langganan pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 3124–3139. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4855>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tuffahati, F. K., & Achmadi, H. (2023). The influence of service quality and location on patient loyalty at Trisaksi Dental Hospital mediated by patient satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 12(4), 55–64.
- World Health Organization. (2022). *Oral health Indonesia 2022 country profile*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/m/item/oral-health-idn-2022-country-profile>