

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA MENTARI

Geifira Nur Fatimah¹

Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia¹

Email: geifiran@gmail.com¹

Abstract: A clinic is a small public health facility established to provide care to patients. Based on data on patient visits at the Pratama Mentari Clinic in 2019-2023, there was a decrease in the number of visits, except in 2020 which experienced an increase due to the COVID-19 outbreak which caused many people to go to health services. Therefore, the author is interested in conducting research with the title "The Influence of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at the Pratama Mentari Clinic". This study aims to find out whether the quality of services and facilities influences patient satisfaction at the Pratama Mentari Clinic based on expectations and services received. This research used a sample of 115 people determined by accidental sampling. Data was collected through a questionnaire covering aspects of service and facility quality. The results of the research show that the variables of service quality and facilities at the Pratama Mentari Clinic simultaneously and partially have a positive and significant effect on patient satisfaction. This means that the better the quality of service and facilities provided by the clinic, the higher the level of patient satisfaction. Therefore, the clinic is expected to be more responsive to the needs of patients who need help. Apart from that, expanding the parking area so that visitors can freely store their vehicles is also an important recommendation. Improving the quality of services and facilities, such as the comfort of the waiting room and the friendliness of the medical staff, is expected to make patients feel more satisfied when seeking treatment at the Pratama Mentari Clinic. Thus, this increase is expected to attract public interest in using health services at this clinic. This research suggests that clinic management should continue to innovate and carry out regular evaluations of the services and facilities provided.

Keywords: Service Quality; Facilities; Patient Satisfaction

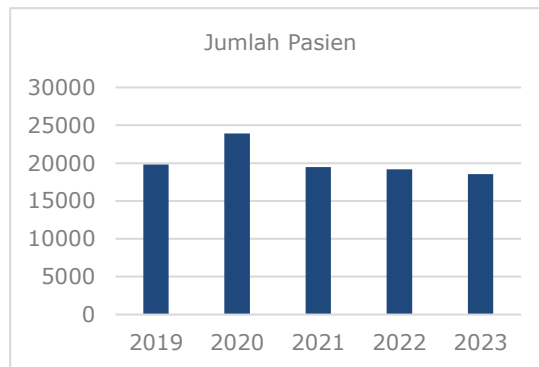
Abstrak: Klinik adalah suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien. Berdasarkan data kunjungan pasien di Klinik Pratama Mentari pada tahun 2019-2023, terjadi penurunan jumlah kunjungan, kecuali pada tahun 2020 yang mengalami kenaikan karena adanya wabah COVID-19 yang menyebabkan banyak orang pergi ke pelayanan kesehatan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mentari". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Pratama Mentari berdasarkan harapan dan layanan yang diterima. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 115 orang yang ditentukan secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup aspek-aspek kualitas pelayanan dan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas di Klinik Pratama Mentari secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh klinik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak klinik diharapkan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasien yang memerlukan bantuan. Selain itu, memperluas area parkir agar pengunjung dapat dengan leluasa menyimpan kendaraannya juga menjadi rekomendasi penting. Peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas, seperti kenyamanan ruang tunggu, serta keramahan staf medis, diharapkan dapat membuat pasien merasa lebih puas saat berobat di Klinik Pratama Mentari. Dengan demikian, peningkatan ini diharapkan mampu menarik kembali minat masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan di klinik ini. Penelitian ini menyarankan agar manajemen klinik terus berinovasi dan melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis, baik manufaktur maupun jasa, semakin pesat dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Perusahaan harus fokus pada kepuasan konsumen melalui strategi pelayanan dan fasilitas yang optimal. Dalam industri kesehatan, tuntutan masyarakat akan pelayanan dan fasilitas yang baik semakin tinggi, mendorong klinik-klinik untuk berinovasi

termasuk Klinik Pratama Mentari. Klinik Pratama Mentari menghadapi banyak pesaing di Kecamatan Majalaya, dengan masyarakat yang semakin cerdas dalam memilih layanan kesehatan.



Gambar 1. Jumlah Data Pasien Klinik Pratama Mentari 2019-2023

Data kunjungan pasien Klinik Pratama Mentari dari tahun 2019-2023 menunjukkan penurunan, kecuali pada tahun 2020 karena adanya pandemi COVID-19. Penting bagi Klinik Pratama Mentari untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna memenuhi harapan pasien dan mempertahankan loyalitas mereka. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi "pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Mentari".

Menurut Tjiptono (2012:24) kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan melibatkan beberapa dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Intinya, kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa baik layanan tersebut dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Sukino (2005:98) fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kelancaran operasional dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa. Fasilitas mencakup segala bentuk alat, ruangan, infrastruktur, dan perlengkapan yang memadai serta sesuai dengan kebutuhan layanan. Fasilitas yang baik akan mendukung kenyamanan dan efektivitas layanan yang diberikan. Menurut Pohan (2018) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan positif yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sesungguhnya. Kepuasan pasien mencakup beberapa aspek seperti kualitas pelayanan medis, interaksi dengan staf medis, kebersihan fasilitas, kemudahan akses, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Dalam Penelitian Risca Trisnawati dkk (2023) di Klinik RH Medika Malang menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan mempertimbangkan kesesuaian variabel dan konsistensi temuan, penelitian terdahulu yang berjudul Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik RH Medika Malang secara simultan merupakan landasan yang kuat dan relevan untuk penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini berdasarkan pendekatannya merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:8), penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan desain korelasional atau sebab akibat yaitu hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Terdapat variabel bebas (*independent*) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pasien (Y). Untuk mempermudah pengujian terhadap analisis yang digunakan diperlukan skala pengukuran. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Interval.

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah. Ridwan (2008:55) menyatakan bahwa: "Populasi ialah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Ada dua jenis populasi, yaitu: Populasi terbatas dan populasi tidak terbatas". Populasi Penelitian ini adalah seluruh Pasien Klinik Pratama Mentari yang jumlahnya tidak terbatas dan terus bertambah, sehingga termasuk dalam populasi tidak terbatas.

Untuk memperoleh sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan maka sampel diambil *aksidental sampling* yaitu siapa saja yang kebetulan dijumpai di tempat penelitian yang dituju. Hadi (2000:227). Penetapan responden secara aksidental artinya responden ditetapkan pada saat mereka akan menggunakan jasa Klinik Pratama Mentari. Dalam penelitian ini mengambil sampel minimum sebesar 115 pengunjung klinik Pratama Mentari Majalaya.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item dalam instrumen pengukuran dinyatakan valid. Hal ini diketahui dengan membandingkan nilai r hitung setiap item dengan nilai r tabel sebesar 0.183, yang diperoleh dari tabel distribusi t . Karena nilai r hitung semua item lebih besar dari r tabel 0.183, maka setiap item dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen pengukuran ini memiliki validitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Klinik Pratama Mentari dengan 115 responden didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	Criteria
Kualitas Pelayanan	0,859	0.06
Fasilitas	0,860	0.06
Kepuasan Pasien	0,860	0.06

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item dalam instrumen pengukuran dinyatakan reliabel. Hal ini diketahui dengan membandingkan nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari kriteria yaitu 0,06.

Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan pada tahap awal setelah data diperoleh yang tujuannya untuk memperoleh perkiraan serta syarat awal agar uji regresi linear dapat dilakukan.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis statistik yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test		
		Kepuasan Pasien
N		115
Normal Parameters a.b	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.24701357
Most Extreme Differences	Absolute	0.072
	Positive	0.060
	Negative	-0.072
Test Statistic		0.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^d

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikan sebesar 0.200 (lebih dari 0.05) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Ini berarti asumsi normalitas terpenuhi, sehingga data dapat digunakan untuk analisis statistik yang memerlukan distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji ini ditujukan untuk melihat apakah variabel dalam penelitian memiliki gejala multikolinearitas atau tidak. Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Colineraity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.476	2.102
	Fasilitas	0.476	2.102
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien			

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas di antara variabel-variabel yang diuji, karena nilai tolerance setiap variabel lebih dari 0.10. Ini berarti variabel-variabel tersebut tidak memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain dan dapat digunakan secara efektif dalam analisis regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas glejser yang tertera pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.587	0.721		3.590	0.000
	Kualitas Pelayanan	-0.063	0.052	-0.154	-	0.225
	Fasilitas	0.037	0.064	0.072	0.569	0.570
a. dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Output SPSS (2024)

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi (sig) untuk semua variabel lebih dari 0.05. Ini berarti varians residual konstan dan asumsi homoskedastisitas terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan dapat dianggap valid.

Uji Regresi

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji regresi yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.417	1.096		5.857	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.183	0.084	0.226	2.165	0.032
	Fasilitas	0.505	0.114	0.464	4.441	0.000

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diatas, diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.417 + 0,183X_1 + 0,505X_2$$

Y = Kepuasan Pasien
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Fasilitas

Berdasarkan model regresi linear berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 6.417 yang berarti apabila tidak terdapat perubahan pada nilai variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) maka variabel dependen (Kepuasan Pasien) nilainya adalah 6.417.
2. Koefisien regresi pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,183 mempunyai arti bahwa jika kualitas pelayanan (X_1) meningkat, sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka kepuasan pasien juga akan meningkat.
3. Koefisien regresi pada variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0.505, artinya jika fasilitas (X_2) meningkat, sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah uji untuk menjelaskan besaran proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1	.647 ^a	.418	.408	2.267
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Output SPSS (2024)

Koefisien determinasi dalam penelitian ini memiliki nilai R Square sebesar 0.408 menunjukkan bahwa sekitar 40.8% dari variabilitas dalam data dependen dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan. Ini mengindikasikan bahwa model memiliki kekuatan penjelasan yang cukup, meskipun masih ada sekitar 52.9% variabilitas yang disebabkan oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan, serta seberapa besar pengaruh variabel independen tersebut dalam model regresi. Adapun hasil dari uji hipotesis terbagi menjadi dua yaitu uji simultan dengan menggunakan f dan uji parsial dengan menggunakan uji t . Berikut merupakan hasil dari pengujian hipotesis.

Uji Simultan (Uji-f)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen secara bersama-sama terhadap satu variabel dependen. Dengan menggunakan responden sebanyak 115 orang, variabel independen 2 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan F_{tabel} sebesar $(k;n-1n-k) = (2,98) = 3.09$.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	414.180	2	207.090	40.296	.000 ^b
Residual	575.594	112	5.139		
Total	989.774	114			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan					

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan informasi nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $40,296 > F_{tabel}$ sebesar 3.09 yang artinya variabel independen berupa kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel dependen berupa kepuasan pasien. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel independen yang berupa kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel dependen berupa kepuasan pasien.

Uji Parsial (Uji-T)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dengan menggunakan responden sebanyak 115 orang, variabel independen 2 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan t_{tabel} sebesar $(a/2;n-k-1) = (0.025;97) = 1,98447$.

Tabel 8. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.417	1.096		5.857	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.183	0.084	0.226	2.165	0.032
	Fasilitas	0.505	0.114	0.464	4.441	0.000

Sumber: Output SPSS (2024)

Berdasarkan hasil uji t , yang tersaji pada tabel diatas diperoleh informasi sebagai berikut:

- Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.032 , nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 . Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $2.165 > t_{tabel}$ (1.984) maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Sehingga hipotesis pertama, H_1 : variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien "diterima".
- Variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 , nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 . Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $4.441 > t_{tabel}$ (1.984) maka kompetensi digital berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien. Sehingga hipotesis kedua, H_2 : variabel fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien "diterima".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Klinik Pratama Mentari mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Uji Normalitas mengenai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien menghasilkan data yang normal atau dapat dikatakan terdistribusi normal.
2. Berdasarkan hasil uji t secara parsial variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal tersebut berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
3. Berdasarkan hasil uji t secara parsial variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal tersebut berarti Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.
4. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mentari. Hal tersebut berarti bahwa semakin semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas maka Kepuasan Pasien juga akan meningkat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang akan diharapkan bermanfaat bagi perusahaan, maupun bagi pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Petugas klinik diharapkan harus menjalankan tugas mereka sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang telah ditetapkan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai prosedur, kualitas pelayanan klinik dapat ditingkatkan, sehingga pasien merasa lebih puas dan kepercayaan terhadap klinik pun meningkat.
2. Petugas klinik diharapkan untuk lebih proaktif dalam membantu pasien yang menghadapi masalah, baik dalam hal administrasi maupun pelayanan medis, guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di klinik.
3. Klinik perlu mempertimbangkan untuk memperluas area parkir guna mengakomodasi jumlah kendaraan yang meningkat, sehingga pasien dapat dengan mudah menemukan tempat parkir dan tidak mengalami kesulitan saat berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Birahmani, Nur (2016). *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi Uin Su Press
- Ghozali, Imam (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 28, Cetakan ke-8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunawan. (2020). *Mahir Menguasai SPSS*. Sleman: Deepublish
- Imbalo, Pohan (2013) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Gorontalo: ECG
- Jasfar, Farida. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offest
- Kottler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, Adler. (2007). *Panduan Lengkap Reksa Dana Investasiku*. Jakarta: Kompas
- Nirwana (1994). *Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Unit Pelayanan Statistik FMIPA Universitas Padjadjaran

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor441/MENKES/PER/III/2010 tentang *laboratorium klinik*.

Resito, Herman. (1991). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan. (2008). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi

Riyanto, Slamet (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukino, Sudono. (2005). *Teori Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Sutrisno, Hadi. (2000). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa, Edisi 1, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Indrayani, Triana (2018). *Hubungan Pengetahuan Ibu, Sikap Ibu dan Media Informasi Dalam Pemberian Imunisasi Hepatitis B 0-7 Hari Pada Bayi Baru Lahir di BPM HJ. Darmis Syaiful Jakarta Timur*. Vol 9 No 1 Juli 2018.

Maharjana, Ida (2020). *Analisis Strategi Pemasaran Baby Care di RSU Bhakti Rahayu Denpasar Tahun 2020*. Vol. 7 No.2 p-ISSN : 2406-9108

Raharjani, Jeni (2005). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja*. Volume 2 (Nomor 1). Pp. 1-5. ISSN 1693-8283

Syahril, Erlin. (2022). *Frekuensi Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Pada Pasien Antenatal Care (ANC)*. Vol. 1 No.3 (2021).

Puskesmas Banjar 1. (2019). *Pengertian Poli Kesehatan Ibu dan Anak*. <https://puskesmasbanjarsatu.bulelengkab.go.id/pelayanan/kia-kb/>. Diakses pada 10 Mei 2019.

RSUP Wahidin. (2020). *Pengertian Instalasi Gawat Darurat*. <https://www.rsupwahidin.com/rujukan/rujukan.php?i=22>. Diakses pada 20 Februari 2020.

Umayya, Ika .(2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. <http://repository.uinsu.ac.id/3189/1/SKRIPSI.pdf>. Diakses pada 12 Juli 2017