



JPKN:
Jurnal Pendidikan dan
Kebudayaan Nusantara

E-ISSN: 2963-0746
P-ISSN: 2963-0738

<https://dinastires.org/JPKN> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jpkn.v2i2>

Received: 5 Juni 2024, Revised: 18 Juni 2024, Published: 23 Juni 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kinerja Pribadi Dan Proses Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien di Klinik Gigi Rsud Tria Dipa Jakarta Selatan)

Putri Moortiningsih Hasheila¹, S. Ridwan², R. Jusdijachlan³

¹Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, febunwim@gmail.com

²Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, bang.yonas71@gmail.com

³Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, yusdi2008@gmail.com

Corresponding Author: bang.yonas71@gmail.com²

Abstract: Putri Moortiningsih Hasheila, 2022. *The Impact of Personnel Performance and Process Performance on Patient Satisfaction (Case Study at the Dental Clinic of RSUD Tria Dipa, South Jakarta), Thesis for the Master's Program at Universitas Winaya Mukti, under supervision. This study aims to understand and analyze: (1) Personnel, (2) Process, (3) Customer Satisfaction, and (4) the impact of Personnel Performance and Process Performance on Patient Satisfaction at the Dental Clinic of RSUD Tria Dipa, South Jakarta. The research method employed is descriptive and explanatory surveys. The unit of analysis consists of partners at the Dental Clinic of RSUD Tria Dipa, with a sample size of 30 individuals. This study uses a causal research design with a cross-sectional time horizon. The results indicate that the Personnel Performance at the Dental Clinic of RSUD Tria Dipa is generally good, while the Process Performance is not satisfactory. Currently, Patient Satisfaction at the Dental Clinic is rated positively. Both Personnel Performance and Process Performance significantly influence Patient Satisfaction. Given that personnel performance has a dominant effect on patient satisfaction, the Dental Clinic of RSUD Tria Dipa must maintain its conditions to ensure partner satisfaction.*

Keywords: *Performance Personnel, Performance Process and Patience Satisfaction*

Abstrak: Putri Moortiningsih Hasheila , 2022. Pengaruh Kinerja Personel dan Kinerja Proses terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan), Program Skripsi Pascasarjana Universitas Winaya Mukti. di bawah bimbingan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : (2) Personel; (5) Proses; (3) Kepuasan Pelanggan dan (4) Pengaruh Kinerja Personel, Kinerja Proses terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif dan survei eksplanatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah mitra di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan dengan jumlah sampel 30 orang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kausalitas dan horizon waktu dalam penelitian ini adalah cross-sectional. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kinerja Personel di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan secara umum sudah baik dan Proses di

Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan secara umum belum baik. Kepuasan Pasien di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan saat ini sudah baik. Kinerja Personel dan Kinerja Proses berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan. Karena personal sangat dominan mempengaruhi kepuasan pasien, maka Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan harus menjaga kondisi agar kepuasan mitra di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan tetap konsisten, sehingga kepuasan pasien terbentuk kuat dan mengakar.

Kata Kunci: Personel Pertunjukan, Proses Pertunjukan Dan Sabar Kepuasan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan kesehatan sangat penting karena mencakup banyak aspek kehidupan. Kesehatan menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya dalam hal kesehatan. Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009. Rumah sakit bertugas untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan berkewajiban untuk menyediakan layanan publik yang baik dan profesional.

Tuntutan terhadap pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan penambahan jumlah penduduk, tingkat kesejahteraan, dan perkembangan daerah. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang prima dengan asas keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, partisipasi, keseimbangan hak dan kewajiban, serta asas kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, keakuratan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan memberikan pelayanan kesehatan gigi bagi pasien yang membutuhkan. Hasil observasi awal pada bulan April 2022 terhadap 11 responden menggambarkan kepuasan terhadap pelayanan Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan.

Rumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan artikel yang harus dijelaskan dalam pembahasan dan dijawab dalam kesimpulan.

Tabel 1 Hasil Observasi Awal Kepuasan Pelayanan Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan

PERTANYAAN	% Puas
Kepuasan saat berhadapan dengan staf	81,8%
Informasi mengenai fasilitas yang disediakan	63,6%
Keramahan petugas	90,9%
Informasi yang diberikan jelas dan tepat	63,6%
Perhatian petugas	81,8%
Informasi tentang lamanya proses layanan	81,8%
Komunikasi melalui telepon	90,9%

Sumber: Survei Awal April 2022

Hasil penelitian menunjukkan ketidakpuasan dalam pemberian informasi mengenai fasilitas, kejelasan dan keakuratan informasi, dengan persentase kepuasan berkisar antara 45,5% sampai dengan 63,6%. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan melaksanakan program peningkatan kesembuhan pasien melalui

sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan edukasi pasien. Responden penelitian adalah pasien klinik yang dihubungi melalui berbagai media.

Pelayanan yang berkinerja tinggi mampu memberikan kepuasan atau melebihi harapan pelanggan (Anderson, Fornell, dan Lehmann, 2015). Evaluasi kepuasan pelanggan diperlukan dalam kegiatan Klinik Gigi. Di era globalisasi, pentingnya faktor konsumen disadari, sehingga pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat penting meskipun hal tersebut sulit dilakukan. Dengan personal yang kompeten serta proses pelayanan yang cepat, mudah, dan didukung oleh fasilitas yang nyaman dan lengkap, maka kepuasan pelanggan diprediksi akan meningkat. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, rumah sakit harus menerapkan strategi pemasaran yang baik, seperti bauran pemasaran menurut Lovelock dan Wright (2010:31) yaitu proses pelayanan yang berbasis pada orang yang didukung oleh proses pelayanan.

Dari uraian di atas tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut. Judul penelitian yang diajukan adalah : **Pengaruh Kinerja Personal dan Proses Pelayanan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien di Klinik Gigi RS Tria Dipa, Jakarta Selatan)**. Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengkaji seberapa besar pengaruh Kinerja Pribadi dan Proses Pelayanan Tenaga Medis terhadap

METODE

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode deskriptif dan verifikatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang hubungan antar variabel penelitian dan menjawab permasalahan penelitian. Menurut Malhotra (2017:78) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, memperkirakan persentase unit tertentu dalam populasi, menunjukkan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi tentang karakteristik suatu produk, menentukan tingkat hubungan antar variabel pemasaran, dan membuat suatu prediksi tertentu.

Dalam penelitian ini digunakan 3 variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas tersebut adalah personal dan proses, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian untuk mendeskripsikan variabel dan menguji hipotesis adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data primer dalam penelitian adalah data yang dikumpulkan dan diolah secara langsung oleh peneliti dari objeknya dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling.

Berikut Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan yang berjumlah 30 pasien. dengan jumlah populasi 255 orang. Perhitungan Sampel dengan Menggunakan Rumus Slovin. Rangga Aditya Nalendra , dkk. (2021: 27-28), Rumus Slovin merupakan rumus untuk menghitung besarnya sampel minimal apabila perilaku suatu populasi belum diketahui secara pasti. Sampel minimal yang diambil adalah 30 orang. Teknik analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausalitas antara variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y dan dampaknya terhadap Z (Supardi, 2012: 263).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Personal dan Kinerja Proses terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan

Untuk mengungkap pengaruh suatu variabel atau sekumpulan variabel terhadap variabel lainnya dapat digunakan Analisis Korelasi Pearson, dimana uji statistik yang akan digunakan adalah analisis jalur, dimana koefisien jalur pada dasarnya adalah koefisien korelasi. Untuk

mengetahui apakah personel (X1), proses (X2), mempengaruhi kepuasan (Y) dilakukan dengan menggunakan analisis Korelasi Pearson dan perangkat lunak yang digunakan adalah SPSS release 12.0. Langkah-langkah perhitungan Korelasi Pearson adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Matriks Korelasi Antar Variabel

	KEPUASAN PELANGGAN	KINERJA PRIBADI	PROSES KINERJA
Bahasa Inggris: KEPUASAN PELANGGAN	1.000	.653	.554
Pearson Korelasi KINERJA PRIBADI	.653	1.000	.478
KINERJA PROSES	.554	.478	1.000
KEPUASAN PELANGGAN	.	.000	.000
Tanda tangan. (1-KINERJA PRIBADI ekor)	.000	.	.000
KINERJA PROSES	.000	.000	.
KEPUASAN PELANGGAN	30	30	30
N KINERJA PRIBADI	30	30	30
KINERJA PROSES	30	30	30

Sumber : Hasil Output SPSS

1. Hubungan antara variabel Kinerja Personel (X1) dengan variabel Kinerja Proses (X2), diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,478. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa personal dan proses mempunyai hubungan positif dengan kriteria rendah.
2. Hubungan variabel personal (X1) dengan variabel kepuasan (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,653. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa personal dan kepuasan mempunyai hubungan positif dengan kriteria rendah.
3. Hubungan variabel antara proses (X2) dengan kepuasan (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,554. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Proses dengan Kepuasan (Y) memiliki hubungan positif dengan kriteria rendah. Berdasarkan tabel di atas merupakan matriks korelasi antar variabel yang menunjukkan besarnya hubungan antar sesama variabel, baik dependen maupun independen. Proporsi untuk diagram jalur adalah 2 variabel independen (X1 X2,) yang memiliki hubungan antar variabel, dan masing-masing variabel independen (X), serta hubungan kolerasional variabel di luar (X1 X2,) residu pada variabel independen (Y). Langkah-langkah untuk menghitung analisis jalur adalah sebagai berikut:

$$P_{Yxi} = \sum_{j=1}^k CR_{ij} r_{Yx_j} \quad I = 1,2$$

Dan efek keseluruhan dari X 1 hingga X 4

$$R_{YX_1X_2...X_7}^2 = \sum_{i=1}^k P_{YX_i} r_{YX_i}$$

$$= 0.831$$

Sedangkan koefisien jalur variabel lain diluar variabel X1 terhadap X4 ditentukan melalui :

$$p_{Y1e1} = \sqrt{1 - R_{YX_1X_2}}$$

$$= 0.088$$

Artinya pengaruh variabel X1, X2 secara bersama-sama terhadap variabel Y adalah sebesar 0,831 atau 83,1% variabel X1, X2 secara bersama-sama mempengaruhi Y, dan sisanya sebesar 0,169 atau 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Berdasarkan kerangka teori yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif

antara Kinerja Personel dan Kinerja Proses terhadap Kepuasan Pelanggan, maka akan dilakukan pengujian hipotesis secara keseluruhan dalam bentuk sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis Secara Simultan Untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Pengaruh Kinerja Personel dan Kinerja Proses terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan, dimana statistik hipotesisnya dapat dinyatakan dalam bentuk berikut:

H 0 : $PY X1 = PY X2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh Personel dan Proses terhadap Kepuasan

H 1 : $PY X1 = PY X2 \neq 0$ Terdapat pengaruh Personel dan Proses terhadap Kepuasan

Pengujian hipotesis dilakukan melalui statistik uji F, dengan ketentuan menerima Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan menolak Ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Pengujian Simultan (ANOVA)

Model	Jumlah dari Kotak	df	Berarti Persegi	F	Tanda tangan.
1 Regresi	112.554	2	132.212	34.554	.000
Sisa	341.331	27	25.331		juta
Total	453.885	29			

A. Bergantung Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

B. Prediktor: (Konstan), KINERJA PROSES, KINERJA PRIBADI

Sumber : Hasil perhitungan melalui SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, ternyata F_{hitung} sebesar 34,554 lebih besar dari t_{tabel} 3,23 ($F_o > F_{\alpha} : (k,n-k-1) (34,554 > 3,23)$), sehingga hipotesis diterima atau H_0 ditolak. Artinya pengujian secara individu dengan hipotesis dapat dilanjutkan, yaitu:

2) Pengujian Hipotesis Individual Pengujian individual dilakukan apabila pengujian simultan menolak hipotesis nol, artinya terdapat sedikitnya satu koefisien jalur yang tidak sama dengan nol. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui atau menguji pengaruh masing-masing variabel independen, apakah secara individual signifikan atau tidak. Karena hasil pengujian secara keseluruhan menunjukkan hasil pengujian yang signifikan, maka analisis lebih lanjut dilakukan dengan melakukan pengujian secara individual (pengujian parsial).

H 0 : $P Y X 2 = 0$, Tidak ada pengaruh Proses terhadap Kepuasan

H 1 : $P Y X 2 \neq 0$, Terdapat Pengaruh Proses terhadap Kepuasan

Statistik uji untuk setiap hipotesis

$$t_{oi} = \frac{p_{YXi}}{\sqrt{(1 - R_{Y^2 X_1 X_2 X_3}) Cr_{ii}}} \quad , i = 1,2,3 \text{ (SPSS output see attachment)}$$

Reject of H_o , if $t_{oi} > t_{1-\alpha (n-k-1)}$

Dengan menggunakan tabel distribusi t diperoleh: (Hasil SPSS sesuai lampiran).

$$t_{0,95(56-2-1)} = t_{tabel} = 1,68$$

Tabel 4 Uji Hipotesis X1, X2 terhadap Y

Koefisien Jalur		t Hitung	tabel t	Kesimpulan
PIX ₁	0.633	6.891	0.000	H0 Tolak Terdapat pengaruh Kinerja Pribadi terhadap Kepuasan Pelanggan
PIX ₂	0.309	3.109	0.000	H0 Menolak Terdapat pengaruh Kinerja Proses terhadap Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil perhitungan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien jalur variabel X1, X2, terhadap (Y) yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS, dengan demikian sesuai dengan kaidah pengambilan keputusan, bahwa harga thitung jatuh pada daerah ditolak H0, artinya koefisien jalur signifikan, sehingga diagram jalur tidak mengalami perubahan. Secara konseptual dapat dijelaskan bahwa seluruh aspek Personel dan Proses terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya makna (signifikansi) koefisien korelasi antar variabel X1, X2 terhadap (Y) akan diuji dengan hipotesis sebagai berikut: Dengan statistik uji sebagai berikut:

$$t = \frac{r}{\sigma_2} \text{ dan } \sigma_2 = \frac{1}{\sqrt{n-3}}$$

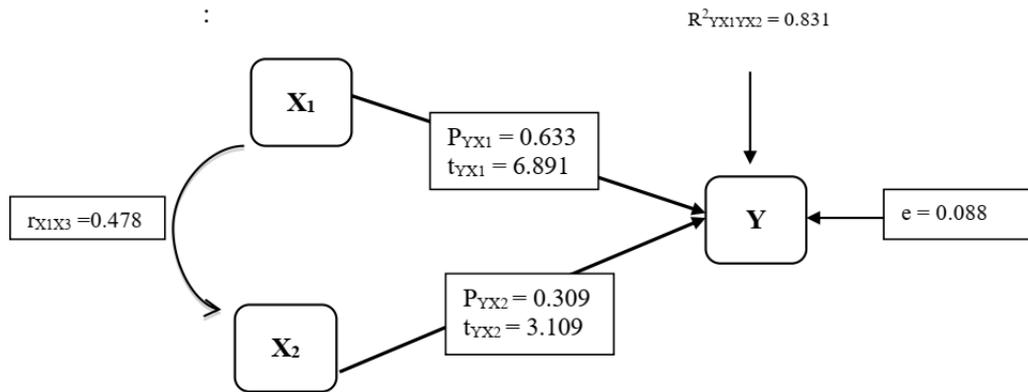
Tolak H_o Jika $t_{hitung} > t_{(1-\alpha/2; nk-1)}$ dengan menggunakan tabel distribusi t yang diperoleh (sesuai lampiran IBM SPSS)

Tabel 5 Pengujian Korelasi antara Variabel X

Koefisien Korelasi	Hitungan T	tabel t $\alpha = 0,05$	Kesimpulan
0.478	3.453	0.000	Hai menolak Ada hubungan yang signifikan antara X ₁ dan X ₂

Sumber: Hasil keluaran SPSS

Dari pengujian korelasi antar variabel X, ternyata thitung > ttabel, maka H0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang searah antara variabel Personel dan Proses terhadap Kepuasan. Secara lengkap diagram hubungan kausalitas variabel X1 terhadap X2 adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Sebab Akibat antara Personel dan Proses terhadap Kepuasan

Dari gambaran struktur hubungan antar variabel dengan nilai parameter struktur diatas, maka pengaruh variabel penyebab terhadap variabel Personel dan Proses terhadap Kepuasan di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan adalah:

Tabel 6 Pengaruh Variabel X1, X2, terhadap Y dan Pengaruh di Luar Variabel X dan Y

Interpretasi Analisis Jalur		
Keterangan	Memengaruhi	%
Memengaruhi X1 satuan X2 , atau ke kamu	0.831	83.1
Efek Luar X1 X2 , atau Dan kamu	0.169	16.9
Total		100

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa Personel dan Proses terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan sebesar 83,1%, sedangkan sisanya sebesar 16,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Namun apabila dilihat secara parsial, proses lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan. Hal ini dapat dipahami karena masing-masing indikator Personel dan Proses digunakan sebagai salah satu aspek pengukuran Kepuasan.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Sindang Reret Kota Bandung dapat dilihat pada tabel 4.26 dibawah ini:

Tabel 7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Personal terhadap Kepuasan Konsumen

Interpretasi Analisis Jalur			
Deskripsi		Memengaruhi	%
X1 satuan	Dampak Langsung terhadap Y	0.4129	41.29
	Efek Tidak Langsung melalui X2 ke kamu	0.1241	12.41
Total		0,5370	53.7

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari tabel di atas dapat diketahui sumbangan Proses terhadap Kepuasan secara langsung sebesar 41,29% dengan nilai koefisien hitung sebesar 6,891, sedangkan untuk nilai t tabel pada taraf signifikansi $\alpha (0,05) = 0,000$, karena nilai hitung > t tabel, dan secara tidak langsung melalui variabel Proses sebesar 12,41%. Sedangkan secara keseluruhan Produk terhadap

Kepuasan mencapai 53,7%, maka dapat disimpulkan bahwa Personal berpengaruh langsung signifikan terhadap Kepuasan, bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan, maka perlu dilakukan peningkatan terhadap faktor Personal, karena faktor Personal sangat erat kaitannya dengan Kepuasan Pelanggan. Begitu pula dengan hasil perhitungan di atas, proses terhadap Kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dilihat pada tabel 4.27 berikut ini:

Tabel 8 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Proses terhadap Kepuasan Pelanggan

Interpretasi Analisis Jalur			
Deskripsi		Memengaruhi	%
X ₂ 2 buah	Dampak Langsung terhadap Y	0,1699	16,99
	Efek Tidak Langsung melalui X ₁ sampai kamu	0.1241	12.41
Total		0.2940	29.4

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sumbangan proses terhadap kepuasan secara langsung sebesar 16,99%, dengan koefisien hitung sebesar 3,109, sedangkan untuk nilai ttabel pada taraf signifikansi $\alpha (0,05) = 0,000$, karena nilai hitung $>$ ttabel, dan secara tidak langsung melalui variabel personalia sebesar 12,41%. Sedangkan sumbangan proses terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan mencapai 29,4%, maka dapat disimpulkan bahwa proses berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Koefisien jalur menunjukkan nilai positif dan signifikan, artinya apabila proses sesuai maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Dengan mengacu pada pembahasan masalah, landasan teori, analisis data empiris, hasil pengujian hipotesis, maka pada bab terakhir penelitian yang dilakukan di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan ini akan dikemukakan beberapa simpulan sebagai berikut: 1. Kinerja personil di Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan indikator menempati skor akhir baik. Kondisi ini menjelaskan bahwa Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan mampu merekrut personil dengan kualitas premium untuk melayani pasien; 2. Kinerja proses yang dilakukan oleh Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan indikator menempati skor akhir kurang baik. Kondisi ini menjelaskan bahwa Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan belum mampu memberikan proses kualitas premium secara keseluruhan bagi pasien; 3. Kepuasan pasien terhadap Klinik Gigi RSUD Tria Dipa Jakarta Selatan tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan secara keseluruhan indikator (infrastruktur fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan dan empati) menempati skor akhir baik. Kondisi ini menjelaskan bahwa Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan memilih Kinerja Personal dan Kinerja Proses yang premium bagi pasien sehingga tercipta kepuasan pasien; 4. Kinerja personil dan kinerja proses mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga apabila kinerja personil dan kinerja proses yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas dalam menikmati pelayanan Klinik Gigi RS Tria Dipa Jakarta Selatan.

REFERENSI

A A. Anwar Prabu Mangkunegara . 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Rosda .

- Adeyemo, DA., Terry, DL., Lambert, NJ. 2015. Iklim Organisasi, Gaya Kepemimpinan , dan Kecerdasan Emosional Sebagai Prediktor Kualitas Kehidupan Kerja di Kalangan Pekerja Bank di Ibadan, Nigeria. *European Scientific Journal (ESJ)*. DOI: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2015.v11n4p%25p>
- Adisasmito , W. 2007. *Sistem Manajemen Rumah Sakit* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori , Konsep dan Indikator)* . Riau: Penerbitan Zanafa .
- Agus Putranto , Ratna Wijayanti . 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional , Kompensasi , Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Aji Wonosobo . *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Teknologi (JEMATech)*|Vol. 1, No.1.
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra , YR (2021). *Statistiska Seri Dasar Dengan SPSS*. Media Sains Indonesia
- Anderson EW, Fornell C. & Lehmann DR, 2015, Kepuasan Pelanggan, Pangsa Pasar, dan Profitabilitas: Temuan dari Swedia. *Jurnal Pemasaran*, Vol. 58, Juli, hlm. 53-66.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: Skala Multi-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan". *Jurnal Ritel*. Vol 64
- AR, Nanda Hapsari . 2010. " Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi dan Locus of Control Sebagai Variabel Memoderasi". Skripsi , Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro . Diakses dari : <http://eprints.undip.ac.id/26440/1/Skripsi.pdf>
- Arikunto , S, Suhardjono , Supardi . (2012) . *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Barata , Atep Adya . 2014. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Cetakan 2. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Salemba Empat .
- Edy, Sutrisno , (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen* . Jakarta: Rajawali Pers.
- George R. Terry dan Leslie W Rue, *Dasar Dasar Manajemen* , Jakarta: Bumi Aksara, 2015
- Ghazali, Imam. 2007. *Analisis Multivariabel Dengan Program SPSS*. Semarang : BPP Undip
- Ghozali , Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Universitas Diponogoro , Semarang.
- Haksever C, B. Render, R. Russell, dan R. Mudick . 2000. *Manajemen dan Operasi Layanan*. Edisi 2. New Jersey: Prentice Hill inc.
- Hapsari , Nanda. 2010. Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi dan Locus of Control sebagai Variable Moderating (Studi Kasus Pada PT Adhi Karya (Persero) Tbk . Divisi Konstruksi I). e-prints Tesis Sarjana
- Hasibuan , Malayu SP, 2015. *Manajemen Dasar, Pengertian , dan Masalah*, Edisi Revisi , Bumi Aksara: Jakarta .
- Herlambang S dan Murwani A. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hoffman & Bateson. (2011). *Pemasaran Layanan*, Edisi Internasional 4e. Universitas Negeri Colorado : Cengage Learning
- Hurriyati , Ratih . 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* . Bandung: Alfabeta
- Husein Umar, 2008, *Strategi Manajemen Dalam Tindakan (Konsep , Teori , dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategi)* , Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Husein, Umar. 2010. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen . Jakarta : PT. Gedung Gramedia.
- Keegan J Warren dan Green C Mark. 2017. Pemasaran Global. Edisi ke-9. Harlow: Pearson Education Limited
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran . Edisi 13 Jilid Doa . Erlangga:Jakarta . (2 Maret 2019)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2010), Manajemen Pemasaran , Edisi 13, Jilid 2. Jakarta : Erlangga . (13 Maret 2019)
- Kotler, Phillip. 2011. Manajemen Pemasaran Jilid I (Edisi ke-9)
- Kotter, JP dan JL Heskett, (2017). Budaya dan Kinerja Perusahaan, PT. Prenhallindo , Jakarta
- Kotler, Armstrong. 2017. Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P dan Keller, FL 2019. Manajemen Pemasaran . Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kusnendi . 2008. Model-model Persamaan Struktural . Bandung: Alfabeta Lovelock, CH dan LK Wright. (2010). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. Wright, Lauren,. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan I. Jakarta: Indeks
- Lovelock, Christopher .(2014). Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta:Penerbit Erlangga
- Malhotra, G., Leslie, D., Ludwig, C., & Rafal, B. (2017). Mengatasi Keragu-raguan dengan Mengubah Batasan Keputusan. Jurnal Psikologi Eksperimental: Umum, 146(6), 776-805. <https://doi.org/10.1037/xge0000286>
- Nurchayani , 2010. Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Melalui Komitmen Organisasi Dan Persepsi Inovasi Sebagai Intervensi Variabel . Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro .
- Ratih Hurriyati , 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen . Bandung. Alfabeta .
- Schein, Edgar H. (2014). Budaya Organisasi dan Kepemimpinan. San Francisco: Josey-Bass Publishers
- Sondang Siagian , 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia , Bumi Aksara, Indonesia, Jakarta,
- Stanton, William J. 2012. Prinsip pemasaran , alih bahasa : Yohane Lamarto Penerbit Erlangga , Jakarta.
- Supardi. 2012.Penelitian Tindakan Kelas . Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sutrisno , (2014), Manajemen Sumber Daya Manusia . Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Syafar , Arhami (2012) Studi Manajemen Pelayanan Gizi Pasien di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep Tahun 2012. Tesis Sarjana (S1), Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Tjiptono , Fandy . 2012. Strategi Pemasaran . Yogyakarta: Andi Mengimbangi
- Torang , Dr. Syamsir . 2014.Organisasi dan Manajemen.Bandung : ALFABETA
- Umar, Husein . 2008. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis . Edisi Kedua . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yusoff, M., Mclay , F. dan Woodruffe -Burton, H. (2015) Dimensi yang Mendorong Kepuasan Mahasiswa Bisnis dalam Pendidikan Tinggi. *Jaminan Mutu dalam Pendidikan*, 23, 86-104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>

Zeithaml dkk., 1996. Mengukur kualitas hubungan dalam layanan pelanggan: Sebuah studi empiris, *European Journal of Marketing*. Zeithaml, Valarie A, dan Bitner. 2000. *Pemasaran Layanan edisi ke-2: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan* , New York: Mc Graw Hill Inc.

Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2018). *Apa itu Layanan?* (edisi ke-7). Mc Graw Hi Education.

Zeithaml, VA (2018). *Dimensi Kualitas Layanan. Pemasaran Layanan yang Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-7). MC Graw Hil Education.

Zeithaml, VA dan Bitner MJ 2019. *Pemasaran Layanan*. Edisi ke-6. New Delhi: Tata Mc-Graw Hill Undang-Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, “ Tentang Kesehatan ”.(2009).https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf

Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 1 ayat 1

Menteri Kesehatan RI pada Pasal 1 Nomor 262 Tahun 1979