



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK GIGI RAZZAQ DENTAL CARE KOTA MARABAHAN

(THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON PATIENT
SATISFACTION AT RAZZAQ DENTAL CARE CLINIC, MARABAHAN CITY)

Nadila¹, Syamsuddinnor², Alfiannor³

^{1,2,3}STIMI Banjarmasin

Email: nadila23@gmail.com

Abstract

This study was conducted at Razzaq Dental Care Clinic in Marabahan City, which faces competition from emerging private dental clinics, necessitating the development of competitive advantages through improved service quality and product quality. The research aims to determine the influence of service quality and product quality on patient satisfaction, with a population consisting of clinic patients and a sample of 96 respondents selected using a Nonprobability Sampling technique. The study employs a quantitative survey approach, with data collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using SPSS 23. The results indicate that both service quality and product quality have a significant impact on increasing patient satisfaction, suggesting that the clinic should continuously enhance these aspects to maintain patient loyalty and improve overall satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Patient Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care di Kota Marabahan yang menghadapi persaingan dengan berbagai klinik swasta baru sehingga membutuhkan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien, dengan populasi pasien pengguna layanan dan sampel sebanyak 96 responden melalui teknik Nonprobability Sampling. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan survei, pengumpulan data melalui kuesioner berskala Likert, serta analisis statistik menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pihak klinik perlu terus memperhatikan dan mengoptimalkan kedua aspek tersebut untuk mempertahankan loyalitas dan meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia sekaligus salah satu komponen penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan diartikan sebagai kondisi sehat secara fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek yang perlu diperhatikan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan, terutama di tengah pesatnya perkembangan



sosial, ekonomi, pendidikan, dan teknologi yang memengaruhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas.

Saat ini, jumlah usaha klinik gigi mengalami peningkatan dan semakin banyak dikembangkan. Di wilayah Marabahan, telah berdiri berbagai klinik gigi yang menawarkan beragam jenis pelayanan, fasilitas, serta kisaran harga yang berbeda-beda sesuai dengan kebijakan masing-masing pemilik. Meskipun demikian, masih terdapat pandangan di masyarakat yang meragukan tingkat kunjungan pasien ke klinik gigi dan mempertanyakan sejauh mana keberadaan klinik gigi benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. (Damanik & Tri Setyawan, 2022). Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas atau bermutu. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Klinik dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas dan kualitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di klinik.

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan secara menyeluruh. Seseorang dapat dikatakan sehat apabila kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosialnya memungkinkan untuk menjalani kehidupan yang produktif, baik secara sosial maupun ekonomi. Kesehatan gigi dan mulut berperan penting dalam berbagai aktivitas sehari-hari, seperti makan, minum, berbicara, berinteraksi sosial, serta dalam membangun rasa percaya diri. Salah satu permasalahan yang masih sering dijumpai adalah gigi berlubang, yang dapat dialami oleh berbagai kelompok usia, baik anak-anak maupun orang dewasa. (Putra, 2023). Saat ini, tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan gigi dan mulut menunjukkan peningkatan. Hal ini terlihat dari meningkatnya permintaan terhadap berbagai jenis perawatan gigi, seperti pemeriksaan rutin, pencegahan gigi berlubang (*fluoridasi*), pemasangan kawat gigi untuk merapikan susunan gigi, penambalan gigi, pembersihan karang gigi (*scaling*), perawatan saluran akar (*endodontik*), serta tren estetika gigi seperti pemasangan gigi kelinci dan gingsul yang terinspirasi dari budaya Jepang.

Namun demikian, tingkat kesehatan gigi dan mulut masyarakat Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018, tercatat bahwa 57,6% penduduk Indonesia mengalami masalah gigi dan mulut. Dari jumlah tersebut, sebagian besar masyarakat (42,2%) memilih untuk melakukan pengobatan sendiri. Sementara itu, hanya 13,9% yang berobat ke dokter gigi, 5,2% ke dokter umum atau paramedis lain, 2,9% ke perawat gigi, 2,4% ke dokter gigi spesialis, dan 1,3% ke tukang gigi. Data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memperoleh akses atau belum memanfaatkan layanan kesehatan gigi dan mulut secara optimal (Anggreyni dkk., 2024).

Setiap pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan memberikan rasa puas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang muncul ketika seseorang membandingkan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum memperoleh pelayanan tersebut. (Damanik & Tri Setyawan, 2022). Apabila harapan pasien dapat terpenuhi, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dan mampu menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila harapan

tersebut tidak terpenuhi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan ekspektasi pasien.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai upaya yang mencakup aspek pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*). Seluruh upaya tersebut dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan guna mendukung terwujudnya kondisi kesehatan gigi dan mulut yang optimal.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima selama proses perawatan. Dalam bidang kesehatan, kualitas pelayanan umumnya diukur menggunakan model **SERVQUAL**, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*). Model ini masih dianggap relevan hingga saat ini dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien serta meningkatkan persepsi mereka terhadap mutu layanan kesehatan (Prihandoyo dkk., 2021).

Dalam konteks pelayanan di klinik, kualitas produk merujuk pada mutu layanan medis yang mencakup ketepatan diagnosis, efektivitas tindakan pengobatan, serta ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang memadai. Kualitas produk meliputi berbagai aspek, seperti bentuk, fitur, kesesuaian dengan kebutuhan dan kepuasan pasien, kualitas kerja, kemudahan penggunaan, keandalan, ketahanan, serta aspek estetika dan desain. Secara umum, kualitas produk dapat dipahami sebagai perpaduan berbagai karakteristik layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Semakin baik kualitas layanan medis yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap klinik tersebut (Tjiptono, 2019).

Klinik Gigi Razzaq Dental Care merupakan salah satu klinik gigi yang berada di Marabahan. Klinik yang beroperasi setiap hari ini melayani pelayanan kesehatan gigi untuk masyarakat. Pelayanan gigi yang terdiri dari pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, premedikasi, kegawatdaruratan orto-dental, pencabutan gigi sulung (*topical, infiltrasi*), Tindakan pelayanan gigi yang dapat dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi pencabutan gigi permanen tanpa komplikasi, pemberian obat pascaekstraksi, penambalan gigi menggunakan bahan komposit maupun glass ionomer cement (GIC), pembersihan karang gigi (*scaling*), serta berbagai bentuk perawatan gigi lainnya yang dilaksanakan sesuai dengan Panduan Praktik Klinik (PPK) Dokter Gigi. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/ Menkes/ 62/ 2015).

Klinik Gigi Razzaq Dental Care berada di Jl.Jendral Sudirman RT 014 RW 001, Kelurahan Ulu Benteng, Kecamatan Barito Kuala. Dengan jam operasional dari Senin-Jumat pukul 09.00-21.00 WIB dan Sabtu pukul 09.00-18.00 WIB, K

Klinik Gigi Razzaq Dental Care dapat melayani antara 250-300 pasien setiap bulan. Untuk pemeriksaan penunjang, klinik ini bekerjasama dengan beberapa laboratorium rekanan seperti dan beberapa laboratorium gigi untuk membantu pembuatan gigi palsu seperti Rizqi Dental Laboratory, laboratorium Arrazaq, dan Mitra Erlangga Dental Lab. Selain itu Klinik Gigi Razzaq Dental Care juga bekerjasama dengan Klinik Pratama Banua Medika Lanal TNI AL Banjarmasin drg. Hariet Maliki dan



drg. Evan Arif Raharjo., MPH., FISQua dalam program tindakan operasi pencabutan gigi bungsu yang terimpaksi (*Odontektomi*).

Adapun program yang diberikan oleh klinik Gigi Razzaq Dental Care ini adalah care ministry yaitu bentuk kepedulian ekstra dan perhatian atau pengawasan lebih lanjut. Bentuk perhatian ini diberikan melalui *whatsApp*, telepon, maupun kunjungan secara berkala dan gratis bagi pasien yang kesulitan dalam mobilitasnya.

Berikut data kunjungan pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care pada tahun 2022 – 2025.

Tabel 1. Jumlah Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Tahun 2022-2025

BULAN	2022	2023	2024	2025
Januari	302	347	341	415
Februari	310	314	328	380
Maret	298	330	354	438
April	300	326	330	421
Mei	282	341	345	459
Juni	315	310	392	414
Juli	290	305	374	-
Agustus	324	302	400	-
September	335	298	403	-
Oktober	315	252	398	-
November	354	289	412	-
Desember	321	272	425	-
TOTAL	3746	3686	4502	2527

Sumber : Klinik RDC,2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien pelayanan kesehatan pada bulan Januari s/d Juni 2025 mengalami penurunan. Fenomena tersebut perlu menjadi perhatian bagi pihak penyelenggara pelayanan kesehatan, karena penurunan jumlah pasien dapat berdampak pada berkurangnya efektivitas kinerja dan pencapaian tujuan perusahaan jasa tersebut. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kinerja, memperhatikan kualitas produk, serta menonjolkan keunggulan layanan yang dimiliki. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang optimal serta produk yang berkualitas, sehingga pasien merasa puas terhadap layanan yang diterima dan termotivasi untuk kembali menggunakan jasa yang sama di kemudian hari.

Adapun masalah utama di Klinik Gigi Razzaq Dental Care yakni, banyaknya pesaing dalam hal pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum, dan kualitas produk yang digunakan serta dihasilkan sudah sesuai standar kesehatan yang mencapai tingkat kesempurnaan atau belum. Dalam penelitian ini pelayanan kesehatan pasien terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan kualitas produk yang digunakan. Klinik dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar kepuasan pasien meningkat. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. **Daftar Klinik Gigi Kota Marabahan**

NO	NAMA	ALAMAT
1	Razzaq Dental Care	Jl.Jendral Sudirman RT 14 RW 02 Kel.Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
2	Asmile Dental Care	Jl. Aes Nasution RT 18 RW 01 Kel. Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
3	Madina Dental Care	Jl. Aes Nasution RT 24 RW 01 Kel.Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
4	Praktik Gigi drg.Rifana	Jl. Jendral Sudirman RT 12 RW 02 Kel. Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
5	Praktik Gigi Drg.Faishol	Jl. Hadariah RT 13 RW 01 Kel. Ulu Benteng Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala
6	Praktik Gigi Drg. Widia	Jl.Vetran Kel.Marabahan Kec. Marabahan Kab. Barito Kuala

Sumber : Data olahan 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak pesaing usaha baru yang bermunculan di satu wilayah dengan Klinik Gigi Razzaq Dental Care yaitu Kecamatan Marabahan, yang berdampak terhadap penurunan jumlah pengunjung pada klinik gigi tersebut. Dalam kurun waktu sekitar 2 tahun kini sudah banyak klinik-klinik gigi yang beroperasi di wilayah tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa usaha atau bisnis kesehatan termasuk kesehatan gigi merupakan salah satu bisnis tak pernah mati. Selama masyarakat masih memerlukan pelayanan kesehatan gigi khusus, maka usaha yang berhubungan dengan kesehatan tersebut akan sangat diperlukan masyarakat.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi utama yang harus diutamakan oleh klinik gigi. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup keterampilan dan kompetensi tenaga medis, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses informasi. Pelayanan yang bermutu tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas dan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang. Selain itu, kualitas pelayanan yang unggul juga berpotensi menjadi nilai tambah yang membedakan klinik gigi dari para pesaing. Oleh karena itu, Klinik Gigi Razzaq Dental Care perlu secara berkelanjutan mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanannya agar tetap mampu bersaing dan memenuhi harapan masyarakat.

Dalam perkembangannya di Kota Marabahan, Klinik Gigi Razzaq Dental care memiliki banyak pesaing klinik swasta dan Saat ini, semakin banyak klinik swasta baru

yang bermunculan, sehingga mendorong setiap klinik untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan bersaing secara berkelanjutan. Klinik yang ingin berkembang dan memiliki daya saing tinggi harus mampu memberikan kualitas pelayanan serta produk yang lebih baik dibandingkan para pesaingnya. Di Kota Marabahan, sebagian besar klinik masih berada pada kategori kelas C, yang umumnya memiliki keterbatasan dalam hal kelengkapan peralatan medis dan sumber daya manusia (SDM). Padahal, ketersediaan alat medis yang memadai serta tenaga profesional, baik dokter maupun perawat, merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas. Kualitas tersebut pada akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan meningkatkan kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ketika membutuhkan layanan kesehatan.

Berdasarkan observasi peneliti sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi saat ini di Klinik Gigi Razzaq Dental Care mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan yaitu adanya keluhan pasien tentang lamanya waktu tunggu dan hasil tambalan dari salah satu tim medis yang bertugas kurang maksimal. Tentunya masalah-masalah tersebut perlu dievaluasi secepat mungkin agar tidak merusak citra Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Adapun solusi yang dapat ditawarkan menurut peneliti yaitu dengan menambah petugas profesi atau dokter gigi yang kompeten. Dalam hal ini penulis ingin membuktikan berhasil tidaknya Klinik Gigi Razzaq Dental Care memberikan kualitas pelayanan dan produk yang berkualitas kepada pasien sehingga menghasilkan minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan"**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis secara objektif. Penelitian dilaksanakan di Klinik Gigi Razzaq Dental Care Marabahan dengan desain cross sectional, yakni pengamatan variabel dilakukan satu kali pada periode Januari–Juni 2025. Populasi penelitian berjumlah 2.527 pasien, dan dari jumlah tersebut ditetapkan sampel sebanyak 96 responden. Penentuan sampel menggunakan persentase kelonggaran ketelitian sebesar 10% yang dianggap masih dapat ditoleransi. Pemilihan persentase 10% ini didasarkan pada besarnya populasi dalam satu tahun dan pertimbangan bahwa persentase tersebut tetap mampu menghasilkan data yang representatif, sekaligus menyesuaikan dengan keterbatasan sumber daya penelitian.

Dalam tahap analisis data, penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengujian, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, heteroskedastisitas, serta multikolinieritas. Selanjutnya digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2) guna mengukur seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Dengan rangkaian analisis ini, penelitian diharapkan memberikan gambaran empiris yang akurat mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan dan kualitas produk di klinik tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t hitung sebesar 8.345. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selain itu juga dapat dilihat bahwa dari 96 responden, dapat dilihat dari responden berusia 15-25 tahun sebanyak 63 orang atau dengan persentase sebesar 65,63% ini menunjukkan bahwa responden pada klinik Razzaq Dental Care Kota Marabahan juga di pengaruhi oleh usia responden yang cukup muda yang mana Klinik Razzaq Dental Care Kota Marabahan menjawab kebutuhan responden, hal lain yang juga mendukung penelitian ini dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas dari responden adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 30 orang atau dengan presentase 31,25% ini menunjukkan bahwa klinik Razzaq Dental Care Marabahan dapat menarik minat Pelajar/Mahasiswa sebagai responden pada penelitian ini, hasil dari Frekuensi kunjungan responden paling banyak dilakukan 2-4 kali dengan jumlah 54 orang atau dengan presentase 56,25%. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan pengolahan data kuisioner diperoleh hasil tanggapan responden Variabel Kualitas pelayanan sebesar 40,82% yang berada pada interval (40% - 59,99%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care pada kategori cukup puas. Berdasarkan rekapitulasi responden pada variabel kualitas pelayanan indikator yang memiliki nilai rata rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator Empati dengan total skor 4,22 %. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Reliability dengan persentase sebesar 3,85%. Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-7 dengan pernyataan " Secara personal dokter gigi memberikan perhatian penuh kepada pasien terhadap keluhannya ". Sedangkan untuk sub indikator yang memiliki rata-rata tanggapan responden terendah terdapat pada butir pernyataan ke-2. Dengan pernyataan "Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan pemeriksaan ".

Dapat dilihat dari tanggapan responden tersebut bahwa dengan adanya perhatian penuh secara personal yang diberikan dokter gigi terhadap keluhan pasien memiliki dampak yang sangat baik untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Dengan Hasil tanggapan responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan.

Menurut Indrasari (2019) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk dan jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pasien. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan

oleh pasien semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan Musa (2022) tentang Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Santoso & Bernarto (2022) meneliti "Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC". Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi CDC yang ditunjukkan oleh nilai *path coefficient* 0.253 dan p-value 0.000. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fahlevi (2024) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel *Intervening* di Perumda Tirta Bhagasasi Bekas hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelanggan. "Putra, (2023) meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022". Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan mulai dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien KliniK Gigi Razzaq Dental Care Marabahan

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,061 dengan nilai t hitung sebesar 1,896. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk memiliki dampak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Selain itu juga dapat dilihat bahwa dari 96 responden, dapat dilihat dari responden berusia 15-25 tahun sebanyak 63 orang atau dengan persentase sebesar 65,63% ini menunjukkan bahwa responden pada klinik Razzaq Dental Care Kota Marabahan juga di pengaruhi oleh usia responden yang cukup muda yang mana Klinik Razzaq Dental Care Marabahan menunjukkan kebutuhan responden, hal lain yang juga mendukung penelitian ini dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas dari responden adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 30 orang atau dengan presentase 31,25% ini menunjukkan bahwa klinik Razzaq Dental Care Marabahan dapat menarik minat Pelajar/Mahasiswa sebagai responden pada penelitian ini, hasil dari Frekuensi kunjungan responden paling banyak dilakukan 2-4 kali dengan jumlah 54 orang atau dengan presentase 56,25%.

Berdasarkan pengolahan data kuisisioner diperoleh hasil tanggapan responden Variabel Kualitas produk sebesar 61,50% yang berada pada interval (60% - 79,99%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care pada kategori baik. Berdasarkan rekapitulasi responden pada variabel kualitas produk indikator yang memiliki nilai rata rata tertinggi tanggapan responden terdapat pada indikator *features* dengan total skor 4,72%. Sedangkan untuk indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah terdapat pada *repairability* dengan *persentase* sebesar 4,13%. Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke-2 dengan pernyataan Penggunaan peralatan Canggih seperti pemindai intraoral, ultrasonic scaler 3D, endo ultrasonic 3D untuk

perawatan yang lebih presisi dan efisien. Untuk sub indikator yang memiliki nilai rata-rata tanggapan responden terendah terdapat pada butir pernyataan ke-12 dengan pernyataan transparan mengenai kemungkinan perbaikan produk yang dihasilkan dan biaya yang terkait akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien.

Dapat dilihat dari tanggapan responden tersebut bahwa dengan adanya Penggunaan peralatan Canggih seperti pemindai intraoral, ultrasonic scaler 3D, endo ultrasonic 3D untuk perawatan yang lebih presisi dan efisien memiliki dampak yang sangat baik untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas produk yang diberikan Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Dengan Hasil tanggapan responden Hal ini membuktikan bahwa semakin canggih alat yang digunakan, semakin bagus kualitas produk yang dihasilkan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan.

Menurut Nasution (2005) Kualitas produk merupakan harapan konsumen terhadap suatu produk yang berubah ubah serta berhubungan dengan tenaga kerja atau manusia, tugas serta lingkungan sebagai pemenuhan harapan bagi konsumen. Kualitas produk juga sebagai kemampuan dalam menjalankan produk sesuai dengan fungsinya, dalam pembahasan ini termasuk dalam keseluruhan, ketepatan, daya tahan, ketepatan, reparasi produk, kemudahan pengoperasian dan juga atribut dalam produk lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Kumrotin dan Susanti (2022) meneliti tentang "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe KO. WE. COK di Solo". penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, artinya kualitas produk yang ditawarkan atau yang dinilai konsumen enak atau layak untuk disajikan. Selanjutnya penelitian ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Aryamti dan Suyanto, (2019) dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Kecantikan di Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Produk yang diberikan oleh klinik kecantikan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan.

Tiwa, (2018) meneliti "Analisis Kualitas Produk, Suasana, Dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Bengkol Manado)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk Secara parsial, koefisien regresi variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Marabahan

Hasil pengujian secara simultan pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan dengan nilai signifikansi 0,000. nilai F-hitung 156,321 adalah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,10$. Nilai F tabel sebesar 2,36. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($156,321 > 2,36$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,10 ($0,000 <$

0,10). Sehingga dapat disimpulkan H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Selain itu juga dapat dilihat bahwa dari 96 responden, dapat dilihat dari responden berusia 15-25 tahun sebanyak 63 orang atau dengan persentase sebesar 65,63% ini menunjukkan bahwa responden pada klinik Razzaq Dental Care Kota Marabahan juga di pengaruhi oleh usia responden yang cukup muda yang mana Klinik Razzaq Dental Care Marabahan menjawab kebutuhan responden, hal lain yang juga mendukung penelitian ini dapat dilihat dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas dari responden adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 30 orang atau dengan presentase 31,25% ini menunjukkan bahwa klinik Razzaq Dental Care Marabahan dapat menarik minat Pelajar/Mahasiswa sebagai responden pada penelitian ini, hasil dari Frekuensi kunjungan responden paling banyak dilakukan 2-4 kali dengan jumlah 54 orang atau dengan presentase 56,25%. Berdasarkan uji normalitas diperoleh nilai signifikasi *kolmogrov Smirnov* sebesar 0,200. Angka signifikasi *Kolmogorov Smirnov* tersebut lebih tinggi dari taraf signifikasi 10% (0,10) atau $\text{sig} > 0,10$. Hal tersebut menggambarkan bahwa data kedua variabel berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda didapatkan nilai koefisien konstanta (α) adalah 7,308. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,805 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi Razzaq Dental Care, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Produk sebesar 0,161 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satuan pada kualitas produk akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,161, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Koefisien bernilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Klinik Gigi Razzaq Dental Care, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi diketahui nilai R Square sebesar 0,771. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas Yaitu Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berkontribusi bersama-sama sebesar 77,1% terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan. Sedangkan sisanya sebesar 22,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Terdapat pengaruh antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care. Ada dampak yang dapat diandalkan dalam penelitian. Hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk menjadi pertimbangan Pasien dalam memutuskan untuk melakukan perawatan pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care, artinya kualitas Pelayanan dan kualitas produk menjadi acuan Pasien terhadap kepuasan setelah menggunakan produk atau jasa di suatu tempat. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan dan produk yang didapatkan sesuai dengan keinginan pasien. Klinik Gigi Razzaq Dental Care harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas produk sehingga pasien yang melakukan perawatan akan merasa puas dan mereka akan kembali untuk melakukan perawatan gigi disana. Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Kotler and Armstrong, 2009,138). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara

bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan.

Penelitian ini di dukung oleh dengan adanya penelitian yang dilakukan Kartika, (2025) dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas layanan dan tarif. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji t, di mana nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar $2,347 > 1,982$ dan untuk tarif sebesar $2,724 > 1,982$, dengan masing-masing nilai signifikansi $0,021 < 0,05$ dan $0,007 < 0,05$. Sementara itu, variabel kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, karena memiliki nilai signifikansi $0,118 > 0,05$ serta nilai t hitung sebesar $1,576 < 1,982$. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 19,053 lebih besar dari F tabel sebesar 2,69, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen tersebut, yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan tarif, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lain yang mendukung hasil dari penelitian ini dilakukan oleh Satriandi dan Azizah (2024) meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Poli Gigi Puskesmas Cipanas Garut)". Hasil penelitian ini menunjukkan Hasil pengujian dan analisis statistik dengan menggunakan korelasi *rank spearman*, terdapat hubungan yang kuat antara penerapan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi *spearman* (r) sebesar 0,670, dan kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kontribusi sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sehingga dari hasil pengujian hipotesis dengan $t_{hitung} \geq t_{tabel} = 7,392 \geq 1,2939$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan secara positif dengan Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh simpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien di Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan. Secara parsial, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, demikian pula kualitas produk yang digunakan dalam proses perawatan. Ketika kedua variabel tersebut diuji secara simultan, keduanya menunjukkan pengaruh signifikan yang semakin menguatkan bahwa pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas merupakan dua komponen utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi.

Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, hasil penelitian memperkaya kajian manajemen pemasaran, mendukung validitas teori Servqual serta teori kepuasan pelanggan, dan membuka peluang replikasi penelitian pada konteks layanan kesehatan lainnya. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan melalui sikap responsif, empati, jaminan, keandalan, dan fasilitas fisik yang memadai, serta peningkatan kualitas produk melalui penggunaan peralatan dan bahan medis yang baik. Selain itu, kepuasan pasien yang telah tercapai dapat dimanfaatkan sebagai



strategi pemasaran melalui testimoni, ulasan positif, dan promosi dari mulut ke mulut untuk memperkuat reputasi klinik dan meningkatkan loyalitas pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreyni, O., Gustina, E., & Zaman, C. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan*. 16(2).
- Aryamti, A. S., & Suyanto, A. (2019). *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 6(1).
- Damanik, F. A., & Tri Setyawan, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Behavioural Intention Pada Klinik Gigi Dentes Provinsi DIY. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 6(1). <https://doi.org/10.29408/jpek.v6i1.5484>
- Fahlevi, R. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(3).
- Kartika, M. G., Kurniawati, O., Pelitawati, D., & Anifia, I. C. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 8(1).
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe KO. WE. COK di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1). <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Musa, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang*. 1(1).
- Prihandoyo, C., Juwari, J., & Gerhana Iriyanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2). <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v12i2.161>
- Putra, H. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2). <https://doi.org/10.29103/j-mind.v7i2.9370>
- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). *Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC*. 9(1).
- Satriandi, A., & Azizah, S. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Poli Gigi Puskesmas Cipanas Garut). *PRISMAKOM*, 22.



Tiwa, C., Soegoto, A. S., Soegoto, A. S., & Lengkong, V. P. K. (2018). *Analisis Kualitas Produk, Suasana, Dan Kualitas Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Bengkol Manado)*.