

## PENGARUH PERSEPSI KETERJANGKAUAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK DELIYANA DENTAL CARE

### *THE INFLUENCE OF PERCEIVED PRICE AFFORDABILITY ON PATIENT SATISFACTION AT DELIYANA DENTAL CARE CLINIC*

Dwi Nur Qamariah Abdullah<sup>1</sup>, Deliyana I. Katili<sup>2</sup>, Moh. Sarifudin S. Auna<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Terapi Gigi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, Indonesia

email korespondensi: [azzahraqamariah@gmail.com](mailto:azzahraqamariah@gmail.com)

#### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien adalah persepsi terhadap keterjangkauan harga layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Deliyana Dental Care. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain regresional. Sampel penelitian berjumlah 148 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari pasien yang berkunjung ke klinik. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterjangkauan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 ( $P\text{-value} < 0,05$ ) dan koefisien regresi sebesar 0,582. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,710 menunjukkan bahwa keterjangkauan harga memberikan kontribusi sebesar 71% terhadap variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau harga layanan yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kesimpulannya yaitu persepsi keterjangkauan harga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Keterjangkauan harga; Kepuasan pasien; Klinik

#### Abstract

*Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. One factor that can influence patient satisfaction is the perception of affordability of services. This study aims to determine the effect of affordability on patient satisfaction at the Deliyana Dental Care Clinic. This study used a quantitative approach with a regression design. The study sample consisted of 148 respondents selected using purposive sampling from patients visiting the clinic. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using simple linear regression. The results showed that affordability significantly influenced patient satisfaction, with a significance value of 0.000 ( $P\text{-value} < 0.05$ ) and a regression coefficient of 0.582. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.710 indicates that affordability contributed 71% to the variation in patient satisfaction, with the remainder influenced by factors outside the research model. The results of this study indicate that the more affordable the service offered, the higher the level of patient satisfaction. In conclusion, the perception of affordability significantly influences patient satisfaction.*

*Keywords: Affordability; Patient Satisfaction; Clinic*

Received: August 8<sup>th</sup>, 2025; 1<sup>st</sup> Revised December 20<sup>th</sup>, 2025;

Accepted for Publication : Maret 13<sup>th</sup>, 2026

© 2025 Dwi Nur Qamariah Abdullah, Deliyana I. Katili, Moh. Sarifudin S. Auna  
Under the license CC BY-SA 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi yang berkembang pesat, baik bisnis manufaktur maupun jasa menghadapi persaingan ketat akibat kemajuan ekonomi, teknologi, dan ilmu pengetahuan (1). Dalam konteks kesehatan, Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 menunjukkan bahwa 57,6% penduduk Indonesia mengalami masalah gigi dan mulut, dengan 45,3% di antaranya berupa gigi rusak atau berlubang, namun hanya 10,2% yang mendapatkan perawatan tenaga medis gigi (2). Tingginya prevalensi ini dipengaruhi rendahnya edukasi dan kesadaran masyarakat, sehingga penyedia layanan kesehatan gigi semakin berkompetisi untuk memenuhi kebutuhan yang terus meningkat.

Daerah Provinsi Gorontalo prevalensi masalah gigi dan mulut sebesar 30,1% di atas dari prevalensi rata-rata nasional. Yang menerima perawatan kesehatan gigi hanya 28,1%. Kelompok umur anak 5-9 tahun bermasalah gigi dan mulut sebesar 28,9%. Kelompok umur 10-14 sebesar 25,2%. Alasan pasien tidak berkunjung ke klinik dokter gigi di karenakan pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta tidak terjangkau harga yang dibayarkan (3).

Kepuasan pasien merupakan unsur penting dalam penggunaan jasa, karena pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan tersebut dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain; pada akhirnya, seluruh aktivitas perusahaan bermuara pada nilai kepuasan yang dirasakan pasien (4).

Kepuasan pasien menjadi syarat penting bagi keberhasilan perusahaan dalam

mempertahankan pasien, karena pasien yang puas cenderung kembali menggunakan jasa dan merekomendasikannya kepada orang lain, sementara ketidakpuasan dapat mendorong mereka beralih ke penyedia layanan lain; salah satu faktor penentunya adalah keterjangkauan harga (5).

Persepsi pelanggan terhadap terjangkaunya harga di klinik gigi berpengaruh besar terhadap pemilihan klinik gigi yang ada di daerah tersebut. Selain itu, hubungan yang baik dengan pelanggan harus dijaga sehingga kepercayaan dan kepuasannya tercapai (6).

Selain meningkatkan kualitas layanan, klinik gigi perlu mempertimbangkan kesesuaian harga karena tarif yang dianggap tidak sesuai dapat membuat pasien berpindah ke klinik lain. Klinik gigi menjadi pilihan masyarakat, terutama kalangan menengah ke bawah, karena dinilai lebih terjangkau dan diharapkan mampu memberikan pelayanan sederhana, efektif, dan sesuai harga; jika tarif terlalu mahal tanpa diimbangi kualitas yang memadai, pasien akan kecewa (7). Perhitungan unit cost tarif dokter gigi penting untuk menentukan kapitasi dalam pola managed care, namun konsep pembagian biaya seperti fixed cost, variable cost, dan semi-variable cost belum sepenuhnya diterapkan, sehingga tidak ada standar tarif baku untuk layanan primer maupun sekunder, menghambat penyusunan anggaran yang ideal; karena itu, diperlukan penelitian mengenai penentuan tarif dan tingkat utilisasi layanan kesehatan gigi dan mulut (8).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Giovanni dan Innocentius tahun

2022 di Klinik gigi CDC di kota Surakarta, menjelaskan bahwa semakin terjangkau harga yang dibayarkan maka semakin meningkatkan Kepuasan pasien.

Klinik Deliyana Dental Care beroperasi Senin hingga Sabtu pukul 10.00–22.00, memiliki lima dental unit lengkap, serta didukung lima dokter gigi, lima perawat gigi, dua resepsionis/administrasi, dan satu asisten apoteker. Klinik ini menyediakan berbagai layanan seperti pencabutan gigi, pembersihan karang gigi, penambalan, pemasangan gigi palsu dan behel, perawatan saluran akar, serta premedikasi. Berdasarkan data Februari 2023, jumlah pasien umum meliputi 45 kasus pencabutan, 31 perawatan saluran akar, 62 pembersihan karang, 50 penambalan, dan 27 premedikasi; sedangkan pada Maret 2023 tercatat 37 pencabutan, 30 perawatan saluran akar, 52 pembersihan karang, 58 penambalan, dan 27 premedikasi.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti hari senin tanggal 3 April 2023 di Klinik Deliyana Dental Care dengan 10 pertanyaan tentang keterjangkauan harga pada 10 orang pasien, didapatkan bahwa sebanyak 6 orang pasien merasa harga yang ditetapkan oleh Klinik Deliyana Dental Care tidak terjangkau, dan 4 orang pasien mengaku harganya sangat terjangkau dibandingkan klinik gigi lain.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh

keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Deliyana Dental Care.

## **2. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode regresional untuk mengukur pengaruh keterjangkauan harga sebagai variabel independen terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen di Klinik Deliyana Dental Care, berlokasi di Jln. Sultan Botutihe, Ipilo, Kecamatan Kota Timur, dan dilaksanakan pada Juli–Agustus 2023. Populasi penelitian adalah 276 pasien rata-rata kunjungan bulan Maret 2023, dengan sampel 164 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Definisi operasional meliputi keterjangkauan harga sebagai kesesuaian harga dengan kemampuan beli konsumen dan kepuasan pasien sebagai perasaan yang timbul setelah membandingkan layanan yang diterima, keduanya diukur menggunakan skala Likert melalui kuesioner Google Form berisi 10 item pertanyaan yang diadaptasi dari beberapa sumber. Data primer diperoleh dari kuesioner responden, sedangkan data sekunder dari pihak klinik, dan prosedur penelitian meliputi penentuan sampel, pembagian informed consent serta kuesioner, pengisian oleh pasien, dan pemilahan data. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sesuai rumus  $Y = a + bX + e$ .

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik       | Kategori                    | n   | %     |
|---------------------|-----------------------------|-----|-------|
| Jenis Kunjungan     | Lama                        | 79  | 53,4  |
|                     | Baru                        | 69  | 46,6  |
| Usia                | < 10 Tahun                  | 14  | 9,5   |
|                     | 10-20 Tahun                 | 24  | 16,2  |
|                     | 21-30 Tahun                 | 47  | 31,8  |
|                     | 31-40 Tahun                 | 33  | 22,3  |
|                     | 41-50 Tahun                 | 15  | 10,1  |
|                     | > 50 Tahun                  | 15  | 10,1  |
| Jenis Kelamin       | Laki-laki                   | 46  | 31,1  |
|                     | Perempuan                   | 102 | 68,9  |
| Pekerjaan           | PNS/TNI/POLRI               | 32  | 21,6  |
|                     | Wiraswasta                  | 20  | 13,5  |
|                     | Pegawai Swasta              | 30  | 20,3  |
|                     | Honorar                     | 1   | 0,7   |
|                     | Pelajar                     | 1   | 0,7   |
|                     | IRT                         | 19  | 12,8  |
|                     | Petani                      | 3   | 2,0   |
|                     | Mahasiswa                   | 12  | 8,1   |
|                     | Lain-lain                   | 30  | 20,3  |
| Pendidikan Terakhir | TK                          | 5   | 3,4   |
|                     | SD                          | 6   | 4,1   |
|                     | SMP                         | 11  | 7,4   |
|                     | SMA                         | 8   | 5,4   |
|                     | Diploma                     | 51  | 34,5  |
|                     | Sarjana                     | 7   | 4,7   |
|                     | Belum Sekolah               | 60  | 40,5  |
| Penghasilan         | Rp.500.000 - Rp.1.000.000   | 29  | 19,6  |
|                     | Rp.1.000.000 - Rp.1.500.000 | 6   | 4,1   |
|                     | Rp.1.500.000 - Rp.2.000.000 | 20  | 13,5  |
|                     | > Rp.2.000.000              | 93  | 62,8  |
| Biaya perkunjungan  | < Rp.500.000                | 89  | 60,1  |
|                     | Rp.500.000 - Rp.1.500.000   | 52  | 35,1  |
|                     | > Rp.1.500.000              | 7   | 4,7   |
| Jumlah              |                             | 148 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden Klinik Deliyana Dental Care didominasi oleh pasien lama (53,4%), kelompok usia 21–30 tahun (31,8%), dan perempuan (68,9%). Berdasarkan pekerjaan, responden bervariasi dengan proporsi terbesar berasal dari kategori PNS/TNI/POLRI (21,6%) dan pegawai swasta serta kategori lain-lain (masing-masing 20,3%). Dari sisi pendidikan,

sebagian besar responden merupakan kelompok belum sekolah (40,5%) dan lulusan diploma (34,5%). Untuk penghasilan, mayoritas responden berpenghasilan di atas Rp2.000.000 (62,8%), sementara biaya per kunjungan terbanyak berada pada kategori < Rp500.000 (60,1%).

Tabel 2. Statistik Deskriptif

| Variabel             | N   | Minimal | Maksimal | Rata-rata | Standar Deviasi |
|----------------------|-----|---------|----------|-----------|-----------------|
| Keterjangkauan Harga | 148 | 11      | 25       | 19.25     | 2.854           |
| Kepuasan Pasien      | 148 | 11      | 25       | 19.56     | 2.931           |

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel keterjangkauan harga dan kepuasan pasien masing-masing diukur pada 148 responden, dengan nilai minimal dan maksimal yang sama yaitu 11 dan 25. Rata-rata skor keterjangkauan harga adalah 19,25 dengan standar deviasi 2,854, sedangkan rata-rata kepuasan pasien sedikit lebih tinggi yaitu 19,56 dengan standar deviasi 2,931, yang mengindikasikan persepsi responden terhadap kedua variabel berada pada kategori relatif baik dengan tingkat sebaran data yang hampir serupa.

Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana, terlebih dahulu dilakukan analisis validitas, reliabilitas dan pengujian prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas dan linearitas.

Hasil uji validitas menunjukkan besarnya nilai r-hitung seluruh butir pertanyaan nilainya

lebih besar dari r table 0,161 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuisioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai koefisien Cronbach Alpha seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Ghazali (2018), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal.

Sementara itu uji prasyarat analisis memperoleh bahwa data berdistribusi normal (nilai asymp.sig variabel keterjangkauan harga sebesar 0,074 variabel kepuasan pasien sebesar 0,080). Sementara itu uji linieritas memperoleh nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 (0,057 > 0,05). Dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian terjadi linearitas.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

| Variabel             | B     | beta  | t hitung | Sig t | Keterangan |
|----------------------|-------|-------|----------|-------|------------|
| (Constant)           | 8,355 |       |          |       |            |
| Keterjangkauan Harga | 0,582 | 0,567 | 8,318    | 0,000 | Signifikan |
| R square             | 0,710 |       |          |       |            |

Variabel Dependen: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Berdasarkan Tabel 4.14 diatas perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 8,355 + 0,582 \text{ Keterjangkauan Harga}$$

1. Konstanta = 8,355, artinya jika tidak ada variabel Keterjangkauan Harga yang mempengaruhi Kepuasan Pasien, maka Kepuasan Pasien sebesar 8,355 satuan.

$$2. b_1 = 0,582$$

Hasil pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Deliyana Dental Care. Besarnya koefisien determinasi ( $r^2 \text{ square}$ ) = 0,710 artinya variabel

bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 71% sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada pengaruh keterjangkauan harga terhadap kepuasan pasien di Klinik Deliyana Dental Care”. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Datuan, dkk (2018) yang menunjukkan bahwa tingkat harga yang dibayarkan bila semakin terjangkau memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (9).

Harga dalam arti sempit adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Sementara dalam artian yang lebih luas, harga adalah nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dalam menentukan harga harus dengan *service cost*, *competitive cost*, dan *optimum price*. *Service cost* merupakan harga minimum yang paling murah dari suatu jasa. *Competitive price* merupakan harga bersaing yang paling tinggi dari suatu jasa. *Optimum price* merupakan harga yang diberikan oleh penyedia jasa dalam mencakup harga diantara yang paling rendah dan paling tinggi (10).

Kepuasan pelanggan adalah unsur yang sangat berarti bagi suatu pengguna jasa agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Salah satu faktor mengukur tingkat kepuasan pasien salah satunya

adalah keterjangkauan harga dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan Kesehatan. Hal ini karena harga merupakan faktor penting bagi pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien guna menentukan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebermanfaatan yang diterima oleh pasien. Dalam beberapa kasus yang terjadi bahwa banyak sekali pasien yang mengeluhkan biaya pelayanan Kesehatan terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kondisi yang diderita oleh pasien. Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kesesuaian antara harga pelayanan kesehatan dengan ekspektasi kebermanfaatan yang diterima oleh pasien (11).

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Dahlia (2020) bahwa Jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk maka hal itu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan manfaat yang diterima maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu untuk mengatasi fenomena tersebut maka pihak pelayanan kesehatan perlu memperhatikan kinerja, keistimewaan atau benefit khusus sebuah klinik yang dipersepsikan antara lain dengan memberikan pelayanan yang optimal, agar pasien akan menikmati pelayanan jasa dan akan kembali ke pelayanan kesehatan guna mengatasi penyakit yang diderita oleh pasien tersebut (12).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa semakin terjangkau harga atau biaya pelayanan kesehatan

yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Sejalan dengan Santoso & Bernarto (2022) yang mengemukakan bahwa harga yang terlalu mahal atau tidak sesuai akan membuat pasien berpindah ke klinik gigi lainnya dan juga ekspektasi pasien menjadi semakin tinggi yang akan membuat pasien mudah mengajukan keluhan karena sudah membayar harga yang mahal (13).

#### 4. KESIMPULAN

Keterjangkauan harga menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi terbentuknya kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan gigi. Persepsi pasien terhadap kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat pelayanan yang diterima berperan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan harga yang tepat dan mempertimbangkan kemampuan serta persepsi pasien menjadi hal yang penting bagi penyedia layanan kesehatan. Dengan memperhatikan aspek keterjangkauan harga, klinik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, pimpinan dan staf Klinik Deliyana Dental Care, serta seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan arahan selama proses penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Dewi MHH, Diana H. Peran Teknologi Dan Hukum Bisnis Di Era Globalisasi Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*. 2024;3(3):895–906.
2. Sumarna U, Rosidin U, Shalahuddin I, Sumarni N. Peningkatan Kognitif Siswa Tentang Kesehatan Gigi Pada Siswa Madrasah Ibtidaiyah Al-Qomar Garut. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 2023 Feb 8;6(1):71. doi:10.24198/kumawula.v6i1.41491
3. Akmal DZ, Heri H, Seswandi A. Kualitas pelayanan kesehatan gigi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*. 2022;1(3):231–40.
4. Laila FN. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*. 2024;9(2).
5. Aribowi K, Purwanda E, Rahmi AS. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*. 2024;5(01):58–68.
6. Ariyanti R, Senen S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik C&J Dental Care Jakarta Barat. *Jurnal Sinergi Manajemen*. 2025;2(2):271–8.
7. Poormoosa Y, Rahimzadeh M, Amerzadeh M, Hosseini SH, Aghakouchakzadeh A,

- Hosseini SS. The impact of price, perceived quality, and satisfaction on patient loyalty in a public university dental clinic in Iran. *Discover Social Science and Health*. 2025 Oct 31;5(1):154. doi:10.1007/s44155-025-00309-y
8. Dewanto I, Koontongkaew S, Widyanti N. Adequacy of dental capitation payment at community health centers in the implementation of Indonesian National Health Insurance. *Journal of International Oral Health*. 2021;13(3):274. doi:10.4103/jioh.jioh\_311\_20
  9. Datuan N, Darmawansyah D, Daud A. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Bpjs di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*. 2018;1(3).
  10. Nurfauzi Y, Taime H, Hanafiah H, Yusuf M, Asir M. Literature Review: Analysis Of Factors Influencing Purchasing Decisions, Product Quality And Competitive Pricing. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 2023;4(1):183–8.
  11. Lai KP, Yee Yen Y, Siong Choy C. The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2020 Nov 26;12(4):541–58. doi:10.1108/IJQSS-02-2019-0013
  12. Dahlia. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dr. H. Ibnu sutowo baturaja. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*. 2020;1(2):17–34.
  13. Santoso GA, Bernarto I. Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 2022;9(1):68–81.