

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pada Pasien
Puskesmas Sabrang
Muhammad Ikhwannurrosyidin
Universitas Muhammadiyah Jember
Email: didinbroden5@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Sabrang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Puskesmas Sabrang. Metode penentuan sample adalah *non probability sampling*. Sample yang digunakan sebesar 38 responden, yang merupakan pasien acak dari keseluruhan pasien, sedangkan jenis data ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuisioner dan wawancara. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu tahap statistik deskriptif responden, uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, tahap analisis regresi berganda, tahap asumsi klasik, sedangkan tahap terakhir uji hipotesis dengan melakukan uji parsial dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien, sedangkan Kualitas Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Kepercayaan, Kepuasan

ABSTRACT

This research was done to know the influence of the quality of service and trust towards the satisfaction of patient on Puskesmas Sabrang. Type of research this is quantitative, descriptive. The population in this research is all patients in Puskesmas Sabrang. The method of determination of the sample is non probability sampling. Sample used amounted to fiftyfive respondents, with is random from patient over all patient, while there are two types of data namely, primary data and secondary data. The technique of data collection there is using a detailed questionnaire and interview. As for the data analysis technique in the study, namely the stage of testing respondents, descriptive statistical instrument, consistency of these validity and reliability, multiple regression analysis stage, stage classical assumption, while stage and finished testing hypothesis by doing partial testing and coefficient determination. The result of this research in the quality of service of the influence style significant again, the satisfaction of patient,

while the quality of the influence trust is significant too again to the patient satisfaction.

Keyword: Quality of service, the quality of trust, patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Masyarakat atau publik pada umumnya sangat bersentuhan dengan pelayanan untuk memperoleh barang ataupun jasa dalam kehidupannya karena tiap individu merupakan makhluk sosial. Dari konsep publik dalam lima perspektif sesuai dengan teori H. George Frederickson tersebut peneliti ingin meneliti dari sudut pandang bahwa publik sebagai konsumen yang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai dan dipenuhi secara rasional, efektif serta efisien. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan (Bachtiar, 2017).

Peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan kemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasakan terpenuhi dengan kebutuhan (Huasaeni, 2010)

Dalam hal pelayanan kesehatan juga diatur dalam perundang-undangan yaitu dalam Undang-undang dasar 1945 pasal 28 H dan undang-undang nomor 36/2009 tentang kesehatan, menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan. Negara bertanggung jawab

mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Bachtiar, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas

pelayanannya baik. Zheithalm, *et. al*

dalam Ariani (2009:180) membagi

kualitas pelayanan yang baik dalam

lima dimensi SERVQUAL, yaitu :

Tangibles (bukti fisik), *Reliability*

(kehandalan), *Responsiveness* (daya

tanggap), *Assurance* (jaminan) dan

Empathy (perhatian yang bersifat

individu). Pemasaran adalah proses

sosial yang dengan kriteria individu

dan kelompok mendapatkan apa

yang mereka butuhkan dan inginkan

dengan menciptakan, menawarkan,

dan secara bebas mempertukarkan

produk dan jasa yang bernilai dengan

pihak lain (Kotler, 2010). Menurut

Alma, b (2013), menyatakan bahwa

baluran pemasaran atau *marketing*

mix adalah mencakup kegiatan-

kegiatan marketing, agar di cari

kombinasi maksimal sehingga

mendapatkan hasil paling

memuaskan. Kualitas pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada

pelanggan atau dalam hal ini

pengunjung untuk menjalin ikatan

hubungan yang kuat dengan lembaga

atau instansi pemberi pelayanan jasa. Zheithalm, *et. al* dalam Ariani (2009:180) kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*).

Ada 4 komponen yang tercakup dalam kegiatan marketing mix ini yang terkenal dengan sebutan **4 P**, yang akan dianalisa satu persatu.

1. Product (Produk)
2. Price (Harga)
3. Place (Tempat)
4. Promotion (Promosi)

Manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*) dan pengawasan. Jadi dapat diartikan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan pemasaran Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Tjiptono (2012:312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dalam Freddy Ranguti (2010:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau

hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Desain penelitian adalah suatu rencana usulan untuk memecahkan masalah, sehingga nantinya dapat diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2010) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan di Puskesmas Sabrang.

Sugiono (2008:116), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sampel yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup yang berkaitan dengan pasien.

Ferdian (2006) menyatakan bahwa sampel adalah subyek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Dalam penelitian multi variate menentukan jumlah minimal sampel di hitung berdasarkan rumus Ferdian (2005);

Jumlah sampel = jumlah indikator x 5 – 10
 Jumlah sampel = 11 x 5 = 55

Dari penelitian tersebut di tentukan 55 responden sebagai sampel penelitian. Alasan peneliti menggunakan rumus di atas karena peneliti menganggap populasi yang di tuju terlalu besar dengan jumlah yang berubahubah.

Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan wawancara. Angket/kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran yang disusun dalam satu kumpulan kepada responden.

Bentuk kuesioner bersifat tertutup yaitu responden diberi alternatif pilihan jawaban pada setiap pernyataan. Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert dengan skala 1 sampai 5.

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu tahap statistik deskriptif responden, uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan reabilitas, tahap analisis regresi berganda, tahap asumsi klasik, sedangkan tahap terakhir uji hipotesis dengan melakukan uji parsial dan koefisies determinasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Sabrang

Gambaran umum Puskesmas ini menjelaskan tentang sejarah Puskesmas, stuktur Organisasi yang

ada didalam Puskesmas, serta tugas masing-masing setiap pegawai dari Puskesmas Sabrang

4.1.1 Sejarah Puskesmas Sabrang

Cikal bakal Puskesmas Sabrang mulai tahun 1982 dibawah pimpinan dr. Bambang Suwartono. Adapun lokasinya di jalan Watuulo no 16 desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember. Selain Puskesmas Sabrang di Kecamatan Ambulu juga

No	Usia	Frekuen	%
1	Remaja (16 - 21)	9	16
2	Dewasa (22 - 49)	27	49
3	Lanjut Usia (>50)	19	34
Jumlah		55	100

terdapat Puskesmas Ambulu, dan Puskesmas Andongsari. Puskesmas Sabrang yang dahulu mempunyai wilayah kerja antara lain Kelurahan Sabrang, Payangan, Sumberjo dan Watuulo. Berbagai upaya pembenahan telah dilakukan di Puskesmas Sabrang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mulai dari pogram Pokok Puskesmas, penambahan tenaga medis serta

sarana dan prasarana penunjang kegiatan lainnya. Kepemimpinan Puskesmas Sabrang dari masa ke masa mengalami pergantian dengan segala dinamikanya. Beberapa Kepala Puskesmas yang telah membantu terlaksananya manajemen secara terpadu dan selalu memberikan pelayanan masyarakat untuk memajukan derajat kesehatan masyarakat antara lain :

1. dr. Bambang Suwartono
2. dr. Edwina Purwaswastuti
3. dr. Firman Ootong
4. dr. Jubrata Ginting
5. dr. Bunyamin Tamako
6. dr. Lisa Safira
7. dr. Yayuk Maardiani
8. dr. Sylvia Viana Faranita
9. dr. Wike Wahyu Wijayanti

pada penelitian kali ini peneliti meneliti beberapa agregat yaitu :

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berumur 16-21 tahun sebanyak 9 responden atau 16%, responden berumur 22-49 tahun sebanyak 27 responden atau 49%, responden berumur 50 tahun sebanyak 19 responden atau 34% total 55 responden.

Sedangkan pada gender yang diteleti terdiri dari:

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Perempuan	25	45,45
2	Laki-laki	30	54,55
Jumlah		55	100

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 55 responden pasien rawat inap di Puskesmas Sabrang, responden yang berjenis kelamin laki-laki 30 orang sebanyak 54,55% dan merupakan responden terbanyak. Secara pengelompokan usia responden disajikan pada Tabel 4.2.

4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Responden

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai deskripsi data masing-masing variabel penelitian dan pengaruh 2 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan (X_2), dengan satu variabel dependen Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sabrang, dimana pada variabel (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Sabrang.

- a. Deskripsi Variabel kualitas pelayanan

Variabel kompensasi menggunakan 5 item pernyataan dan masing-masing pernyataan memiliki jawaban dengan skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden dapat diketahui frekuensi jawaban sebagai berikut:

Sumber: Lampiran 2

Frekuensi jawaban responden pada variabel Pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas sangat setuju dengan pernyataan mengenai karyawan puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun, dan profesional. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan responden, yaitu rata-rata responden menjawab netral dalam setiap item pertanyaan.

a. Pada pernyataan pertama, kualitas pelayanan pada ruangan dari 55 responden banyak yang menjawab sangat setuju dengan total responden 20 responden dengan 36,36%, alasan pasien menjawab sangat setuju adalah memang ruangan pada puskesmas Sabrang tampak bersih dan rapi dari setiap sudut.

b. Pada pernyataan kedua, mayoritas dari 55 responden menjawab sangat setuju dengan total responden yang menjawab sebanyak 14 responden dengan prosentase 24,45% yang menyatakan bahwa puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan seperti pelayanan UGD 24 jam. Alasan dari pasien yang menjawab sangat setuju dikarenakan pelayanan yang ada di Puskesmas Sabrang memang 24 jam, yang sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas dari 55 responden menjawab sangat setuju dengan total 18 responden yang memiliki prosentase 32,72% pada pernyataan puskesmas mampu memberikan pelayanan yang tanggap. Alasan pasien menjawab sangat setuju pada pelayanan yang cepat dalam layanan yang ada di puskesmas tersebut.

d. Pada pernyataan keempat, mayoritas dari 55 responden

menjawab sangat setuju untuk karyawan yang diberikan pada pasien ramah, dengan total 22 responden, dengan prosentase 40%. Alasan para pasien menjawab sangat setuju dikarenakan para karyawan ramah dan selalu sopan terhadap pelayanan yang diberikan di semua pasien yang ada tanpa membedakan Ras, Suku dan lain-lain.

- e. Pada pernyataan kelima, mayoritas dari 55 Responden menjawab sangat setuju 18 responden dengan prosentase 32,72% dan netral 18 responden dengan prosentase 32,72% untuk selalu memberikan senyuman saat melayani pasien. Alasan para pasien menjawab sangat setuju dan juga netral dikarenakan beberapa pasien menyatakan bahwa pelayanan di Puskesmas tersebut sangat ramah tp ada sebagian juga yang menyatakan bahwa pelayanan biasa saja tidak terlalu ramah.

b. Deskripsi Variabel Kepercayaan

Variabel Kepercayaan menggunakan 3 item pernyataan dan masing-masing pernyataan memiliki jawaban dengan skor antara 1 sampai 5. Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden dapat diketahui frekuensi jawaban sebagai berikut

Frekuensi jawaban responden pada variabel kepercayaan menunjukkan bahwa mayoritas setuju dengan pernyataan mengenai lingkungan kerja fisik. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan responden, yaitu rata-rata responden menjawab setuju dalam setiap item pertanyaan.

- a. Pada pernyataan pertama, mayoritas dari 55 responden menjawab tidak setuju dengan total 22 responden yang memiliki prosentase 40% menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien. Alasannya pasien menjawab tidak setuju adalah pasien merasa para perawat atau dokter menjelaskan dan memberikan informasi yang tepat kepada pasien ataupun keluarga pasien yang bersangkutan.

- b. Pada pernyataan kedua, mayoritas dari 55 responden memberikan jawab sangat setuju dengan nilai 19 responden dengan prosentase 16,36% yang menyetujui tentang puskesmas mampu memberikan rasa aman dan nyaman saat sedang berobat. Alasannya pasien merasa puskesmas tersebut mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien yang sedang sakit.
- c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas dari 55 responden sebanyak 28 responden dengan prosentase 50,9% yang menyetujui dan menjawab sangat setuju tentang pelayanan terhadap pasien yang cepat dan tanggap. Alasannya yaitu pasien merasa pelayanan yang ada tanggap dan juga cepat dan sesuai tindakan yang harus dilakukan dalam menangani pasien.
- c. Deskripsi Kepuasan pasien
- Frekuensi jawaban responden pada variabel kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas setuju dengan pernyataan mengenai kepuasan. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan responden, yaitu rata-rata responden menjawab setuju dalam setiap item pertanyaan.
- a. Pada pernyataan pertama, mayoritas dari 55 responden menjawab setuju dengan total 20 responden dengan prosentase 36,3% pada pertanyaan pelayanan yang diberikan cukup baik. Alasannya pasien yang ada di Puseksmas tersebut berkesan baik dimata para pasien dalam segala aspek termasuk dalam penanganannya.
- b. Pada pernyataan kedua, mayoritas dari 55 responden setuju pada 19 responden dengan prosentase 34,5% pernyataan pengobatan dan layanan yang dilakukan oleh puskesmas memiliki nilai plus dimata responden. Alasannya di karenakan pengobatan dan layanan yang diberikan oleh pihak puskesmas selalu sesuai dengan prosedur dan dosis yang diharuskan.

c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas dari 55 responden, 23 responden dengan prosentase 41,8% menjawab sangat setuju pada pernyataan bahwa responden menyatakan jika sakit kembali berobat di puskesmas Sabrang. Alasannya dikarenakan pelayanan dan pengobatan yang dilakukan baik dan merasa puas sehingga mau menyarakan kepada orang lain.

a. Hasil Analisis Data

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini diukur dengan cara melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk atau variabel, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5% (0,05). Apabila korelasi masing-masing skor pernyataan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan atau lebih dari 0,268 maka item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,574	0,266	Valid
	X1.2	0,518	0,266	Valid
	X1.3	0,539	0,266	Valid
	X1.4	0,567	0,266	Valid
	X1.5	0,372	0,266	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,586	0,266	Valid
	X2.2	0,826	0,266	Valid
	X2.3	0,605	0,266	Valid
Kepuasan	Y1	0,688	0,266	Valid
	Y2	0,579	0,266	Valid
	Y3	0,730	0,266	Valid

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa semua item

pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dengan r-tabel (0,266). Dapat diambil kesimpulan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner dapat dibuktikan ke validannya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

N	Varia	Cron	α	Kete
o	bel	bach	Kete	rang
		Alpha	tapa	an
			n	
1.	Kualit as Pelay anan	0,637	> 0,60	Reli abel
2.	Keper cayaa n	0,774	> 0,60	Reli abel
3.	Kepua san	0,712	>0,6 0	Real iabel

Sumber: Lampiran 4

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1)

0,637 > 0,60, Kepercayaan (X2) 0,774 > 0,60, dan variabel Kepuasan (Y) 0,712 > 0,60. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten meskipun pernyataan tersebut diberikan dua kali atau lebih pada responden yang berbeda sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang sama.

5. SIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 maka variabel kualitas pelayanan dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pasien. Hal tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan bukti

langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Sabrang,

Kualitas kepercayaan secara parsial berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan. Dengan taraf signifikansi 0,336 atau lebih besar dari 0,05 maka variabel kualitas kepercayaan dipertahakan guna meningkatkan kepuasan pasien. Hal tersebut mengandung arti bahwa kualitas kepercayaan yang diukur dengan target yang harus

5. TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Kepala Puskesmas serta staf dan jajarannya karena peneliti diberikan kesempatan untuk meneliti kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sabrang.

6. REFERENSI

Akbar, Mohammad Muzahid and Noorjahan, Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. *ABAC Journal* Vol.29 No.1 : 24-38

Alma, P. D. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. JL. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung: Alfabeta, Bandung.

Almashadi. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

Ariani. 2009. *The Effect of Customers' Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*".

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bahtiar Puguh. (2017). *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Kecamatan Rambipuji Jember*.

Bhirawati. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan pukesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat*. Surakarta.

Dimas, R. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal*. E/Journal.

Erviana. 2013. "Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC

- Relationship Model Testing*". *IBEJ* Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18
- Ferdiana. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan pasien terhadap pelayanan rawat inap di pukesma Gondong Sragen Jawa Tengah*. E/Journal.
- Ghozali, Imam. 2013. *Managemen Pemasaran Multifariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro Semarang
- Herwanto, H. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di pukesmas Simeulu Timur*. International Journal.
- Husaini, J. H. (2006). *Proses, Formasi dan Implementasi Strategi Manajemen Strategi Kontemporer Oprasionalisasi Strategi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Irnanda. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: PT. Gramedia pustaka utama.
- Kolter, Philip. (1997). *Marketing Management*. PT. Indeks Jakarta
- Rangguti, F. (2011). *Flexible Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lusa. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Managemen Dalam Pemasaran* Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. (2010). *"The Effect of Customers' Trust on E- Commerce: A*
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. *"Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia"*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4
- Nyeck munusamy, et, al. (2010). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*. Mc Graw Hill, New York.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Pengolahannya dengan SPSS*. Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Gava Media

Setiawan, N. (. (2010). *Menentukan Ukuran Sample Menurut Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan*. Vol. 2 No. 1. *International Journal*.

Sugyono.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunarto. (2010). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Suryawati.dkk. (2014). *Konsumen di Sektor Publik: Prespektif Bisnis, Usahawan*, No.06. E/Journal.

Sutedja. (2011). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta.

Tjiptono. (2012). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta.

Usman, H. (2012). *Manajemen Teori*. Jakarta: Erlangga.

Yunus Nek kamal Yeop, e. (2009). *Research,Methods for Business, ASkill-Approac*. Third Edition.