

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Puspa Medika Jember (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Puspa Medika Jember)
Edwin Priistiansyah Putra¹, Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, M.EP², Dra. Wenny Murtaliningtyas, M. Si³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : edwinxp911@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan Klinik Puspa Medika. Penelitian ini diperoleh dari data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Pasien rawat jalan merupakan responden dalam penelitian ini. Metode sampling yang digunakan *purposive sampling*. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 pasien. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSSv16. Serta metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan, karena ketiga variabel tersebut mempunyai dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan variabel daya tanggap dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kata kunci : Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on outpatient satisfaction at Puspa Medika Clinic. This study was obtained from primary data obtained using a questionnaire. Outpatients are the respondents in this study. The sampling method used was purposive sampling. The total sample used in this study was 60 patients. The data that has been collected is then analyzed using the SPSSv16 program. The research method used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that the variables of tangibles, reliability, and assurance have an effect on outpatient satisfaction, because these three variables have a positive and significant impact on outpatient satisfaction. Meanwhile, the variables of responsiveness and empathy did not have a significant effect on outpatient satisfaction.

Keywords: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, customer satisfaction.

1. Pendahuluan

Suatu perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya baik perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun dagang mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan. Selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan

perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas, dan yang diinginkan oleh konsumen (Qomariah, 2016).

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran

kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model *service quality* (*SERVQUAL*). Kualitas pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Pasien mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan *service* yang memuaskan harapan mereka dan akan berpengaruh terhadap pencitraan puskesmas tersebut (Moenir, 2002). Dalam hal ini kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Masalah kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat Indonesia, kebutuhan yang dimaksud yaitu mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga penyedia jasa kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan kesehatan yang lebih baik, tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan tetapi juga memberikan rasa puas bagi pasien. Salah satu lembaga kesehatan yaitu klinik. Keberadaan klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Permenkes No

028/2011).

Di Indonesia berdasarkan jenis pelayanannya klinik dibagi menjadi dua jenis sebagaimana yang dikemukakan dalam Permenkes No 028/2011 tentang klinik, yaitu Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus. Sedangkan klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik.

Adanya persaingan antar lembaga penyedia jasa kesehatan baik milik pemerintah maupun milik swasta yang semakin ketat, maka peningkatan kualitas pelayanan sebuah klinik sangat penting diperhatikan. Persaingan terjadi bukan hanya dari sisi teknologi peralatan akan tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan klinik dicerminkan sebagai jasa pelayanan kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan klinik. Pada masa yang akan datang para pengguna layanan kesehatan akan semakin menuntut layanan yang semakin baik bagi penyedia jasa layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa yang satu dengan penyedia jasa yang lainnya sangatlah beragam sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan kesehatan.

Begitu pula kondisi di kecamatan Silo kabupaten Jember yang berada di ujung timur kota Jember yang berbatasan langsung dengan kota Banyuwangi di sebelah timur, sekitar ± 30 km dari pusat kota Jember tentunya masyarakat di

kecamatan Silo akan kesulitan mendapatkan layanan kesehatan karena rumah sakit umum dan rumah sakit daerah karena jarak yang cukup jauh, akan tetapi dengan adanya lembaga kesehatan seperti puskesmas dan klinik, masyarakat tetap mendapatkan layanan kesehatan.

Klinik Puspa Medika memiliki tantangan yang sama dengan klinik dan lembaga kesehatan lainnya. Pelanggan senantiasa membandingkan layanan yang diberikan oleh Klinik Puspa Medika. Jika pasien merasa puas maka mereka akan senantiasa kembali menjadi pasien di Klinik Puspa Medika serta menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain sehingga pasien di klinik puspa medika akan bertambah. Tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh klinik puspa medika maka pasien akan melaporkan keluhan mereka melalui kotak saran yang tersedia di Klinik Puspa Medika.

Berikut ini tabel yang menunjukkan jumlah keluhan pasien Klinik Puspa Medika yang selama bulan januari – oktober 2019

Keluhan Pasien Januari 2019 – Oktober 2019

Data Keluhan Pasien		
No	Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kebersihan lingkungan klinik	121
2	Kebersihan fasilitas klinik	14
3	Kebersihan ruang periksa dan rawat inap	19
4	Sikap dokter dan perawat kurang ramah	9
5	Peralatan periksa kurang	5

	lengkap	
	Kapasitas kamar kurang memadai	33
6		
7	Pelayanan yang lambat	55
Jumlah		256

Sumber Data : Klinik Puspa Medika Jember, 2019

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di klinik puspa medika jember dapat diketahui jika keluhan dari Klinik Puspa Medika cukup banyak. Keluhan tersebut seharusnya ditanggapi pihak klinik dengan mengambil langkah-langkah yang di perlukan, sehingga pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak klinik.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 pasien rawat jalan yang telah berobat di Klinik Puspa Medika, pada survey awal didapatkan 12 orang mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan dokter pada Klinik Puspa Medika terbilang lama (1-2 jam), pasien juga harus menunggu kedatangan dokter, Serta ada beberapa bagian klinik yang dinilai kurang bersih oleh pasien juga salah satu keluhan yang ditemukan pada survey pendahuluan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka judul yang dipilih oleh peneliti adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Puspa Medika Jember”.

2. Tinjauan Pustaka

Definisi Pemasaran

Pemasaran menurut (Kotler, 2014) Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi

pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.

William J Santon dalam (Qomariah , 2016) menyatakan bahwa Pemasaran adalah keseluruhan intern yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha yang bertujuan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli baik pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial.

Menurut *American Marketing Assosiation* dalam (Kotler & Keller, 2008) Pemasaran merupakan fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2002).

Menurut (Tjiptono, 2000) Jasa didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.

Menurut (Lupiyoadi, 2013) mengungkapkan jasa merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Karakteristik Jasa

Menurut (Kotler, 2001) karakteristik jasa dibedakan menjadi 4 yaitu :

- a. *Service Intangability* (tidak terwujudnya jasa) Bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi, didengar atau dibaui sebelum dibeli.
- b. *Service Inseparability* (Tidak terpisahnya jasa). Maksudnya bahwa jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama dan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, yang dapat berbentuk orang atau mesin.
- c. *Service Variability* (keragaman Jasa). Bahwa kualitas jasa dapat sangat beragam, tergantung pada siapa yang menyediakan, waktu, tempat serta cara mereka disediakan.
- d. *Service Perishability* (Tidak tahan lama). Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pemakaian yang akan datang.

Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan (Tjiptono, 2000). Menurut (Tjiptono, 2000) kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu :

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) dengan jasa yang diterima pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2000), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:

- a. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, seperti harga.
 - b. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bias dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, contoh: ketepatan waktu, kecepatan pelayanan.
 - c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, contoh : kualitas operasi jantung.
2. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
 3. *Corporate image*, yaitu profil, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012).

Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005).

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml dalam (Lupiyoadi, 2006).

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan

sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006), yaitu:

- a. Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

Dimensi kualitas pelayanan jasa sebagian besar dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Menurut (Kotler, 2002) ada lima dimensi pelayanan yaitu:

- a. *Tangible* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability* (keandalan /kemampuan mewujudkan janji perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja

yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.

- c. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberika pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- d. *Emphaty* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. *Assurance*, (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedian jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karywan mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifatt dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Tjiptono, 2004) kepuasan pelanggan yaitu respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya terpenuhi.

Menurut Kotler (2010) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Kepuasan pelanggan juga didefinisikan sebagai tanggapan pelanggan, yaitu penilaian atas fitur-fitur suatu produk atau jasa, bahkan produk atau jasa itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan dalam mengkonsumsi yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan (Oliver, 1997).

Ukuran dimensi kepuasan pasien (konsumen) (Alfian, 2006) :

1. Kepuasan yang mengacu pada penerapan kode estetika standart pelayanan profesi. Lima unsur dasar kepuasan yaitu kepuasan terhadap metode. Informasi yang disampaikan kepada pasien, kemampuan teknis para penyelenggara pelayanan, dan mekanisme pelayanan yang tidak lanjut.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan yang wajar, berkesinambungan, dapat diterima, bermutu serta efisien.

3. Metode Penelitian

Identifikasi variabel merupakan definisi yang dilaksanakan atas sifat atau hal yang didefinisikan yang dapat diamati atau diobservasi. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yaitu :

- a. Variabel bebas (X) adalah variabel yang memberi pengaruh pada variabel lain, yaitu :
 1. (X_1) adalah *Tangible* (bukti fisik)
 2. (X_2) adalah *Reliability* (keandalan)
 3. (X_3) adalah *Responsiveness* (daya tanggap)
 4. (X_4) adalah *Assurance* (jaminan)
 5. (X_5) adalah *Empathy* (empati)
- b. Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu kepuasan konsumen.

Penelitian ini adalah penelitian *explanatory reseach* (penelitian penjelasan) dan *confirmatory reseach* (penelitian konfirmatori) karena tujuannya menjelaskan hubungan kausal antara variable melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Efendi, 1995)

Penelitian ini menggunakan metode survey yang dilakukan untuk memperoleh fakta dengan menyelidiki gejala yang ada dan mencari keterangan secara aktual. Dalam survey, informasi ini dikumpulkan dari jawaban responden yang dijadikan objek penelitian dengan menggunakan kuisioner.

Populasi adalah wilayah generaliasasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya . (Sugiono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa rawat jalan pada Klinik Puspa Medika Jember.

Sampel penelitian adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Menurut (Sugiono, 2008), jumlah anggota sampel minimal adalah 10 kali dari jumlah variable yang diteliti. Berdasarkan pernyataan tersebut dalam penelitian ini diambil sebanyak 60 responden, karena jumlah variabel yang diteliti terdiri dari 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan dan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive sampling* ini berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik responden yang disesuaikan dengan maksud penelitian (Sugiyono, 2012). . Dalam penelitian ini kriteria adalah sebagai berikut :

1. Pasien yang menjalani rawat jalan di Klinik Puspa Medika Jember.
2. Pasien yang pernah menggunakan jasa Klinik Puspa Medika Jember.
3. Pasien usia 17 tahun sampai 60 tahun, responden yang berusia lanjut (manula) dapat disertakan wakilnya.

4. Hasil Penelitian

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya

telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

No	Variabel	Koefisien Regresi
1	Konstanta	-1,476
2	Berwujud (Tangible)	0,197
3	Kehandalan (Reliability)	0,330
4	Daya Tanggap (Responsiveness)	0,084
5	Jaminan (Assurance)	0,452
6	Empati (Empaty)	0,049
7	Eror	1,050

Hipotesis dalam penelitian ini di uji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistic t_{hitung} dengan statistik t_{tabel} dan taraf signifikasi ($p-value$), jika taraf signifikasi yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,005 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikasi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesisi ditolak.

- a. Hasil uji Bukti fisik mempunyai nilai signifikasi hitung sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05, dan t_{hitung}

(2,835) > t_{tabel} (1,6736) yang berarti bahwa hipotesis Bukti fisik berpengaruh atau signifikan terhadap Kepuasan Pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Bukti Fisik mempengaruhi kepuasan Pasien.

- b. Hasil uji Keandalan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (4,081) > t_{tabel} (1,6736) yang berarti bahwa hipotesis Keandalan berpengaruh atau signifikan terhadap Kepuasan Pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Keandalan mempengaruhi Kepuasan Pasien.
- c. Hasil uji Daya Tanggap mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,136 lebih besar dari 0,05 dan t_{hitung} (5,928) > t_{tabel} (1,6736) yang berarti bahwa hipotesis Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Daya Tanggap tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien.
- d. Hasil uji Jaminan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (5,928) > t_{tabel} (1,6736) yang berarti bahwa hipotesis Jaminan berpengaruh atau signifikan terhadap Kepuasan Pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Jaminan mempengaruhi Kepuasan Pasien.
- e. Hasil uji Empati mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,347 lebih besar dari 0,05 dan t_{hitung} (0,949) < t_{tabel} (1,6736) yang berarti bahwa hipotesis Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Empati tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Uji F yang diperoleh dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 16 maka diperoleh Sig F

0,000 < 0,05 (5%) dengan Fhitung 58,282 (Fhitung > Ftabel) = 58,282 > 2,3861 maka model regresi dapat disimpulkan bahwa factor bukti fisik (*tangible*), kendalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Koefisien determinasi adalah sebesar 0.844 atau 84,4% yang berarti variabel x_1, x_2, x_3, x_4 dan x_5 secara simultan berpengaruh terhadap variabel y sebesar 84,4% dan sisanya 15,6% dipengaruhi variabel lain diluar model.

5. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik, penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut :

Hasil Pembahasan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,00 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya kondisi fisik di Klinik Puspa Medika sudah sesuai dengan keinginan pelanggan / pasien. Semakin mendukung kondisi fisik di Klinik Puspa Medika maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. maka variabel bukti fisik dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Parasuraman dalam

(Lupiyoadi, 2006) Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan

Menurut (Kotler, 2002) *Tangible* (Bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa

Hasil ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Lestari (2015), Ayuningtyas (2016), Widodo (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa bukti fisik atau *tangible* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang lain yang juga meneliti hubungan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen antara lain: (Saleem & Raja, 2014), (Wu, 2011), (Nursaid et al., 2020), (Atmanegara et al., 2019), (Qomariah, 2012), (Ariska et al., 2020), (Anggriana et al., 2017), (Sutrisno et al., 2017), (Yanuar et al., 2017), (Maskur et al., 2016), (Setiawan et al., 2019).

Hasil Pembahasan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,00 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosis pasiennya terbukti akurat serta dalam memberikan resep juga tepat. Semakin handal pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin mempengaruhi kepuasan pasien. maka variabel keandalan dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Menurut (Kotler, 2002) *Reliability* (keandalan /kemampuan mewujudkan janji perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.

Hasil ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Lestari (2015), Cipta (2015), Ayuningtyas (2016), Widodo (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa Keandalan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang juga membahas masalah kualitas layanan dengan kepuasan konsumen antara lain: (Setyawati et al., 2018), (Yanuar et al., 2017), (Purnomo & Qomariah, 2019), (Qomariah, 2008), (Qomariah, Budiastuti, et al., 2020), (Qomariah, Fahrurrozi, et al., 2020), (Jiang & Wang, 2006), (Caruana et al., 2000).

Hasil Pembahasan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,136 atau lebih besar dari 0,05. Artinya respon atau kesigapan karyawan klinik untuk membantu pasiennya dalam memberikan pelayanan dinilai lambat, hal ini dibuktikan dengan apa yang dikatakan oleh narasumber pada wawancara pra penelitian jika kesigapan dokter dalam melayani pasiennya dinilai lambat. Semakin tinggi daya tanggap yang diberikan kepada pasien maka permasalahan yang dihadapi oleh pasien akan cepat terselesaikan. maka variabel daya tanggap perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut (Kotler, 2002) *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberika pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama

sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) Daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya oleh Lestari (2015), Ayuningtyas (2016), Widodo (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa daya tanggap berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cipta (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa daya tanggap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil Pembahasan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,00 atau lebih kecil dari 0,05. Artinya kemampuan, jaminan keamanan dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh dokter, perawat serta karyawan di Klinik Puspa Medika dalam memberikan pelayanan kepada pasien dinilai sesuai keinginan pasien. Semakin tinggi jaminan yang diberikan maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pasien. maka variabel Jaminan dipertahankan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut (Kotler, 2002) *Assurance*, (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyediaan jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawan mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) Jaminan yaitu pengetahuan,

kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Hasil ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Lestari (2015), Cipta (2015), Ayuningtyas (2016), Widodo (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa Jaminan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil Pembahasan Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengujian ini membuktikan bahwa empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan taraf signifikansi 0,347 atau lebih besar dari 0,05. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa jika empati kurang maka akan mengakibatkan pasien tidak puas. Ini dibuktikan dengan kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien. Petugas Klinik Puspa Medika seharusnya memahami pasien yang kedatangan menunggu dokter dengan memberikan informasi yang jelas terkait kedatangan dokter dan jadwal pemeriksaan agar pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan dari klinik. Sehingga pasien yang memiliki kebutuhan dapat terselesaikan dengan cepat. dalam melakukan hubungan, komunikasi, memberikan perhatian, memberikan informasi serta memahami kebutuhan pasien dinilai kurang. maka variabel empati perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut (Kotler, 2002) *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan

pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya oleh Lestari (2015), Cipta (2015) Ayuningtyas (2016), Widodo (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa empati berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

6. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

1. Hasil analisis pada variable bukti fisik secara parsial menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa variable bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima atau terbukti.
2. Hasil analisis pada variable keandalan secara parsial menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa variable keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima atau terbukti.
3. Hasil analisis pada variable daya tanggap secara parsial menunjukkan pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 3 yang menyatakan bahwa daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditolak atau tidak terbukti.
4. Hasil analisis pada variable jaminan secara parsial menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 4 yang menyatakan bahwa variable jaminan secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima atau terbukti.

5. Hasil analisis pada variable empati secara parsial menunjukkan pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 5 yang menyatakan bahwa variable empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditolak atau tidak terbukti.
6. Hasil analisis data secara simultan bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi, hipotesis 6 yang menyatakan bahwa data secara simultan variable bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diterima atau terbukti.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka saran yang diberikan kepada pihak Klinik Puspa Medika dari peneliti yaitu hendaknya petugas klinik meningkatkan kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan pasien. Pada hasil hipotesis di penelitian ini terutama pada variabel daya tanggap dan empati kurang signifikan kontribusinya dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pada variabel daya tanggap hendaknya dokter, perawat serta staff Klinik Puspa Medika meningkatkan kesigapan dalam membantu pasiennya dan memberikan pelayanan, agar pasien

yang memiliki masalah dapat diselesaikan dengan cepat sehingga tidak menimbulkan masalah baru. Semakin tinggi daya tanggap yang diberikan kepada pasien maka permasalahan yang dihadapi oleh pasien akan cepat terselesaikan. Pada variabel empati pihak perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan pasien yang akan berobat, terutama pasien baru dan pasien yang buta huruf agar tidak kebingungan dalam berobat. Serta jika ada pasien yang kedatangan menunggu dokter hendaknya petugas memberikan informasi yang jelas terkait kedatangan dokter. Semoga dengan adanya saran dari peneliti bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi Klinik Puspita Medika untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, Deddy. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien ASKES Keluarga Miskin di Ruang Rawat Inap RSUD Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin Sumatera Selatan. Tesis. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana IKM UGM.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online «OM-JEK» Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 1998, Perilaku Konsumen, Eresco: Bandung.
- Ariska, V., Qomariah, N., & Wijayanti, B. (2020). The impact of service quality, price, products, and trust on «kober mie setan» consumer satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 1782–1785.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, E-ISSN : 2541-2566, 9(1), 79–89.
- Augusty, Ferdinand. (2006). Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ayuningtyas, 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Nyata Grafika Media Surakarta, Jurnal, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bayu, 2015. Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan R.S.U Dr. H Koesnadi Bondowoso), *e-journal Ekonomi Manajemen Pemasaran*, 2015, (1-27), Universitas Muhammadiyah Jember.
- Caruana, A., Money, A. H., & Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *European Journal of Marketing*, 34(11/12), 1338–1353. <https://doi.org/10.1108/03090560010764432>
- Damodar N. Gujarati. (2007). Dasar-dasar ekonometrika. Erlangga, Jakarta.
- Erlangga
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*.
- Jiang, Y., & Wang, C. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: The moderation of service contexts. *Journal of Services Marketing*, 20(4), 211–218. <https://doi.org/10.1108/088760406>

10674562

- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta :Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller Kevin. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta:
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lestari, Ayuk. 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Service Laptop NewCom Jember Jurnal, Universitas Muhammadiyah Jember.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi, 1995, Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Menteri Kesehatan, R.I., 2011. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 Tentang Klinik.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursaid, N., Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. *1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019)*, 436, 156–161. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Purnomo, S., & Qomariah, N. (2019). Improve Community Satisfaction and Trust in the Public Service Mal of Banyuwangi District. *Proceeding CelSciTech UMRI 2019*, 4, 40–47.
- Qomariah, N. (2008). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dan loyalitas pelanggan: (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Jember)*. Universitas Jember.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177–187.
- Qomariah, N., Budiastuti, A., Sanosra, A., Subiani, A., & Budisatoto, E. (2020). *Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image*. 7(9), 24–33.
- Qomariah, N., Fahrurrozi, A., & Rozzaid, Y. (2020). Efforts to Increase Retail Customer Satisfaction. *International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)*, 7(7), 25–31.
- Qomariah, Nurul. 2016. Marketing Adaptive Strategy. Cahaya Ilmu. Jember.
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The impact of service quality on customer satisfaction, customer loyalty and brand image: Evidence from hotel industry of Pakistan. *Middle - East Journal of Scientific Research*, 19(5), 706–711. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejrs.2014.19.5.21018>
- Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Setiawan, A., Qomariah, N., &

- Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Setyawati, W. A., Rifai, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani, Jurnal Politik dan Sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174.
- Tjiptono, Fandy, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta, Fandy
- Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Widodo, 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Karanganyar, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10, No. 2, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
- Wu, C. (2011). The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882.
<https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.